



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Och sen är det dött, tyst, färdigt”

- en studie om återkoppling till pedagoger
efter anmälan till socialtjänsten

Socionomprogrammet / Lärarprogrammet
C-uppsats

Författare: Britta Jacobs
 Lisa Mueller

Handledare: Anita Kihlström
Bihandledare: Lennart Svensson

Höstterminen 2007

Abstract

Titel: ”Och sen är det dött, tyst, färdigt”

- en studie om återkoppling till pedagoger efter anmälan till socialtjänsten

Rapportnummer: HT07-2480-03

Författare: Britta Jacobs (lärarstudent) & Lisa Mueller (socioonomstudent)

Kursansvarig institution : Sociologiska institutionen

Handledare: Anita Kihlström

Bihandledare: Lennart Svensson

Syfte

Denna studie syftar till att undersöka hur samverkan upplevs fungera mellan de två professionerna pedagoger i skola och socioonomer inom socialtjänst, gällande anmälningsplikten, med särskilt fokus på återkopplande aspekter. Med detta arbete vill vi också närma oss varandras professioner för att bättre kunna förstå och samverka i vårt stundande yrkesliv.

Uppsatsens frågeställningar är:

- Hur upplever pedagoger i skolan och socioonomer i socialtjänsten fenomenet återkoppling utifrån anmälningsplikten kring barn som far illa?
- Kan den eventuella återkopplingen ha någon inverkan på de olika aktörerna socialsekreterare och pedagoger i deras professioner, samt på interaktionen dem emellan, i så fall vilken?

Metod

För att kunna uppfylla vårt syfte har vi valt ett kvalitativt angreppssätt genom sammanlagt nio intervjuer med pedagoger, socialsekreterare samt personer som arbetar med insatser för samverkan.

Resultat

Det resultat som vi har uppnått genom vår studie påvisar att återkoppling från socialtjänsten till den pedagog som gjort anmälan är ett komplext fenomen. I uppsatsens resultat framgår att återkoppling till pedagogen är *bristfällig* och, enligt pedagogers erfarenhet, ofta saknas helt. Vidare framkommer att det råder en *asymmetri* mellan de två yrkesgrupperna pedagoger och socialsekreterare vad gäller återkopplingen. Denna asymmetri består bland annat i lagmässiga skillnader som bestämmer vilken information som kan ges dem emellan. Vårt resultat säger även att återkoppling är *betydelsefull* för såväl pedagoger, socialsekreterare som för barnet man samverkar kring.

Vi ser vidare i vårt resultat att en välfungerande återkoppling kan ge betydelsefulla konsekvenser för lärarprofessionen. Vår studie indikerar att en sådan typ av återkoppling för pedagogen skulle skapa avlastning, trygghet, minskad oro och ökad benägenhet att anmäla igen. Likaså visar vårt resultat att en ökad förståelse för vilken betydelse återkoppling har för pedagoger kan leda till att socialsekreterare arbetar mer aktivt för att samverkan ska ske och för att återkopplingen ska tillmötesgå anmälarens behov.

Nyckelord: samverkan, pedagoger, socioonomer, anmälningsplikt, återkoppling

Förord

Från två olika utbildningar har vi förenats kring ett ämne som engagerar oss och som sammanför våra blivande professioner. För oss båda har det varit mycket intressant och lärorikt att göra denna tvärvetenskapliga studie tillsammans.

Vi vill tacka vår handledare Anita Kihlström och vår bihandlerade Lennart Svensson för den tid de lagt ner för att underlätta vårt arbete med uppsatsen. Dessutom vill rikta ett stort tack till de personer på socialtjänst och skola som deltagit i våra intervjuer. Utan er hade vår studie inte kunnat genomföras.

Britta & Lisa

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	1
VIKTIGA BEGREPP.....	2
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	3
3. BAKGRUND.....	4
3.1 VAD ÄR FENOMENET ÅTERKOPPLING?	4
3.2 LAGAR.....	4
4. TIDIGARE FORSKNING	8
4.1 SAMVERKAN.....	8
4.2 ANMÄLNINGSPLIKTEN	10
4.3 ÅTERKOPPLING.....	11
5. TEORETISK ANSATS.....	13
5.1 KOMMUNIKATIONSTEORI	13
5.1.1 Sändar- mottagarmodellen.....	14
5.1.2 Självbild och självkänsla.....	15
6. METOD.....	17
6.1 KVALITATIV METOD	17
6.2 URVAL.....	17
6.3 GENOMFÖRANDE	19
6.4 FÖRFÖRSTÅELSE.....	20
6.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	20
6.6 VALIDITET OCH RELIABILITET	21
7. RESULTAT	22
7.1 SÄNDAREN AV ÅTERKOPPLING	22
7.2 MOTTAGAREN AV ÅTERKOPPLING	24
7.3 ÅTERKOPPLINGENS INNEHÅLL	27
7.3.1 Reell återkoppling	27
7.3.2 Önskad återkoppling	31
7.4 ÅTERKOPPLINGENS EFFEKT	32
8. ANALYS	37
9. DISKUSSION	42
9.1 BESVARANDE AV VÅRA FRÅGESTÄLLNINGAR.....	42
9.2 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	45
9.3 RELEVANS FÖR LÄRARYRKET RESPEKTIVE SOCIONOMYRKET	45
REFERENSER.....	47

1. Inledning

Då vi som författare till uppsatsen är en blivande socionom och en blivande lärare, finner vi det intressant att undersöka ett ämne där våra professioner möts. Vi ser att våra yrkesgrupper på många områden kommer i kontakt med varandra och ser därför en stor poäng i att redan nu, på utbildningsnivå, skapa förståelse för varandras professioner och fördjupa oss i hur samverkan mellan yrkesgrupperna kan upplevas ute på fältet. Den problematik som tas upp i uppsatsen rör samverkan kring anmälningsplikten mellan socialtjänst och skola. Anmälningsplikten är ur flera aspekter ett känsligt område, dels för att den syftar till barnets bästa och dels för att den är grundat i lagar, vilka inte alltid är entydiga och enkla att tolka. Arbetet för barn som far illa är en brännande fråga där skilda professionskulturer möts och förväntas kunna samverka.

Enligt lagstiftning och FN:s barnkonvention har barn i Sverige rätt att växa upp under trygga förhållanden där deras grundläggande behov tillgodoses och deras bästa står i centrum. Verkligheten ser annorlunda ut för många barn i dagens Sverige. Det finns barn som i sin hemmiljö blir utsatta för våld, misshandel, misskötsel och försummelse. Flera av samhällets myndigheter, däribland skola och socialtjänst, möter dagligen dessa barn i sin verksamhet. De som i sitt arbete kommer i kontakt med barn är skyldiga att göra en anmälan till socialnämnden vid minsta misstanke om att barnet far illa eller riskerar att fara illa (Norström & Thunved, 2006). Mycket pekar på att denna plikt om anmälan är långt ifrån oproblematisk. Forskning visar att mindre än hälften av de anmälningspliktiga fallen verkligen anmäls (Sundell & Colbiörnsen, 1996). Trots att lagstiftning kräver att pedagoger i skolan anmäler vid minsta misstanke, görs det alltså inte alltid. När vi i samtal med pedagoger i vår omgivning talat om anmälningsplikten har det visat sig att bristen på återkoppling från socialtjänsten i många fall upplevs som en hindrande faktor. Universitetsadjunkt Staffan Olsson (2006) lyfter fram just bristande återrapportering från och kontakt med socialtjänsten i pågående ärende, som en av orsakerna till att anmälningar uteblir.

Den bild media ger av socialtjänstens arbete präglas av dramatik och missnöje. Rubriker relaterade till barn som far illa målar upp bilden av socialtjänsten som en hotande instans i samhället. Svenska folket läser rubriker som: *"Bad om hjälp, blev av med sin dotter"* (Elektronisk källa 1) eller *"De tog vår son"* (Elektronisk källa 2) eller *"Socialtjänsten drunknar i rasande mail"* (Elektronisk källa 3). Ämnet är relevant och känsloladdat. Även samverkan mellan socialtjänst och skola kring anmälningsplikten är ett ämne som debatteras i media. Den 5 december 2007 diskuterades den ökade barnmisshandeln och det ökade antalet barnmisshandelsanmälningar i SVT:s Godmornon Sverige (Elektronisk källa 4). Cecilia Modig, Rädda Barnens Kriscentrum, är en av debattörerna. Hon understryker vikten av att det sociala nätverket runt barn måste vara uppmärksamma på hur barnen mår. På frågan hur vanligt det är att grannar, släktingar skola, affär etc. ser och hör av sig om misstankar kring barn som far illa, svarar Modig:

Alltså det vi ser nu är att antalet anmälningar ökar kraftigt när det gäller misshandel av småbarn. Och som vanligt vet man ju inte om det beror på att man är mera benägen att anmäla nu än tidigare, eller om det beror på en faktisk ökning. Det enda vi kan vara alldeles säkra på är att det är alldeles för många. (Elektronisk källa 4)

Enligt en artikel av Ulrika Sundström i Lärarnas Tidning (2007) anser många pedagoger det vara frustrerande att de inte får någon återkoppling från socialtjänsten efter att ha gjort en anmälan. En av pedagogerna i tidningen uttrycker sin oro efter en anmälan hon och hennes

kollegor gjort: "Det är hemskt. Vi har ju ingen aning om hur det barnet har det. Jag tänker fortfarande på det". I fallet som tas upp i artikeln upplever pedagogerna en brist på återkoppling från socialtjänsten. Den sekretesslag socialtjänsten har att rätta sig efter säger att de inte obehindrat kan dela informationen om dessa ärenden. Det krävs att vårdnadshavare ger sitt samtycke om socialtjänsten exempelvis ska få delge skolan information i ärendet. Samverkan måste således ske på sekretesslagens grund.

I vår studie vill vi med hjälp av kvalitativa intervjuer undersöka pedagogers samt socionomers erfarenheter av och tankar om anmälningsplikten. Vi har särskilt fokuserat på fenomenet återkoppling samt vilken betydelse denna kan ha för de båda professionerna och för samverkan dem emellan.

Viktiga begrepp

Vi vill förtydliga vad vi lägger för mening i vissa specifika begrepp genom den begreppsdefinition som följer nedan.

"Barn": Enligt artikel 1 i barnkonventionen avses med begreppet *barn* varje människa under 18 år, om inte barnet blir myndigt tidigare enligt den lag som gäller barnet.

"Barn som far illa": Vår definition av barn som far illa är hämtad ifrån Socialstyrelsens skrift om samverkan: "Med *barn och unga som far illa* avses barn som inte får sina behov tillgodosedda inom familjen. Det är barn och ungdomar som utsätts för fysiskt eller psykiskt våld, sexuella övergrepp, kränkningar, fysisk eller psykisk försummelse. Det är också barn och ungdomar med ett socialt nedbrytande beteende, såsom missbruk, kriminalitet eller annat självdestruktivt beteende. Även barn och ungdomar som utsätts för mobbning, hot, våld och andra övergrepp från jämnåriga ingår i begreppet. Likaså barn och ungdomar som har allvarliga relationsproblem i förhållande till sin familj och omgivning samt elever där stora svårigheter i skolsituationen har uppstått (Socialstyrelsen, 2007).

"Pedagoger": med pedagoger avser vi både lärare som arbetar i skola och förskollärare i förskolan.

"Socialsekreterare": med socialsekreterare avser vi socionomer som arbetar inom socialtjänsten.

"Återkoppling": Begreppet återkoppling innefattar många aspekter. Återkoppling är enligt vår definition bland annat den information om det anmälningspliktiga ärendet som förmedlas från socialsekreteraren till pedagogen, efter det att en anmälan gjorts. Vi problematiserar begreppet ytterligare i kapitel 3.1.

2. Syfte och frågeställningar

Då problematiken kring barn som far illa och samverkan kring anmälningssplikten är ett komplext och brett ämne, har vi valt att göra vissa begränsningar för vår studie. Vi har inte som ambition att finna lösningar på eventuella samverkansproblem mellan skola och socialtjänst när det gäller barn som far illa, utan vill undersöka attityder och upplevelser kring fenomenet *återkoppling* som är en del av problematiken. Vi kommer heller inte att kartlägga orsaker till varför anmälningar sker i så liten grad. Vi vill istället fördjupa oss i fenomenet återkoppling som är ett område som tidigare forskning uppmålar som en betydelsefull faktor i samverkan kring barn som far illa. Oss veterligen har tidigare forskning inte specifikt lagt fokus på hur fenomenet återkoppling upplevs av pedagoger och socialsekreterare. Vi hävdar därför att vår studie är relevant som komplement till tidigare forskning.

Syftet med vår studie är att undersöka hur samverkan upplevs fungera mellan de två professionerna pedagoger i skolan och socionomer inom socialtjänst, gällande anmälningssplikten, med särskilt fokus på återkopplande aspekter.

Frågeställningar:

- *Hur upplever pedagoger i skolan och socionomer i socialtjänsten fenomenet återkoppling utifrån anmälningssplikten kring barn som far illa?*
- *Kan den eventuella återkopplingen ha någon inverkan på de olika aktörerna socialsekreterare och pedagoger i deras professioner, samt på interaktionen dem emellan, i så fall vilken?*

3. Bakgrund

Det finns flera dokument som reglerar hur barn i vårt samhälle har rätt att ha det och hur samhället ska arbeta för att värna om de barn vars förhållanden är bristfälliga. Till skydd för de barn som far illa eller riskerar att fara illa finns lagbestämmelser kring anmälningar om missförhållanden, sekretess angående uppgifter som rör familjen och även lagar som uppmanar till samverkan mellan de yrkesgrupper som i sin verksamhet hanterar barn och ungdomar. Vi kommer nedan att ge en kort introduktion till vår tolkning av fenomenet återkoppling och därefter redogöra för de lagar som omgärdar fenomenet.

3.1 Vad är fenomenet återkoppling?

Begreppet återkoppling är mångtydigt. I tidigare forskning används det parallellt med begrepp som återrapportering och feedback. Man kan se återkoppling som den information gällande vad som händer i det specifika ärendet som anmälaren får från socialtjänsten efter det att anmälan gjorts. Fenomenet återkoppling är då en förmedling av information som i princip skulle kunna ske via en blankett. Vilket innehåll återkopplingen får har reglerats av ett antal lagar som beskrivs nedan.

Återkopplingsbegreppet låter sig dock inte reduceras till ett informationsöverförande. Det finns fler infallsvinklar som nyanserar och vidgar innehållet i företeelsen. I återkopplingssituationen är två parter inblandade som samverkar kring en sakfråga, ett utsatt barn. Det finns således psykologiska och mänskliga faktorer som påverkar situationen där återkopplingen förmedlas. Återkopplingen kan inte tvingas in i en form av kall rapportering, utan är en företeelse som sker i relation till en annan människa. De som är sändare och mottagare av denna återkoppling har olika behov, identiteter, professionsroller, makt och organisatoriska förhållanden och så vidare, vilket påverkar deras kommunikation och förhållningssätt.

3.2 Lagar

Barnkonventionen

Sverige skrev under FN:s barnkonvention om barns rättigheter år 1990. Konventionen beskriver de rättigheter alla barn världen över ska ha, oavsett faktorer som vilken kultur, religion eller kön de tillhör. I konventionens tredje kapitel står skrivet att ”barnets bästa ska komma i främsta rummet vid alla åtgärder som rör barnet” (Björvall, 2006, s. 37).

Föräldrabalken

I föräldrabalken, FB, regleras de rättigheter och skyldigheter som vårdnadshavaren för barn har. I lagsamlingens sjätte kapitels första paragraf står skrivet att barn har rätt till omvårdnad, trygghet och en god fostran. Enligt lagen ska föräldrar behandla sina barn med aktning för deras person och egenart. Barn får inte utsättas för någon form av kroppslig bestraffning eller annan kränkande behandling (Elektronisk källa 5). Vidare finns bestämmelser om att barnets bästa alltid ska stå i centrum vid beslut om vårdnad, boende och umgänge. Barnet har rätt att leva i en miljö där såväl psykiska, sociala som materiella behov tillgodoses (Socialstyrelsen, 2004). Därtill säger lagen att barnets bästa ska stå i centrum när man tar ställning till frågor om vårdnad, umgänge och boende. När man bedömer vad som är bäst för barnet ska man särskilt beakta risker, exempelvis om det finns fara för att barnet eller någon annan i familjen

utsätts för övergrepp, eller risk för att barnet olovligt förs bort eller på något annat sätt far illa (Elektronisk källa 5).

Socialtjänstlagen

Enligt 5 kap. 1 § i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, har svenska kommuner ett allmänt ansvar att ge barn och ungdomar möjlighet att växa upp under goda och trygga förhållanden. Om föräldrarna inte kan tillgodose barnets elementära behov av omvårdnad, skydd eller stöd är det kommunernas ansvar att ingripa. För att detta ska kunna möjliggöras finns en lagstadgad anmälningsskyldighet hos myndigheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänsten samt myndigheter med verksamhet som berör barn- och ungdomar. Anmälningsskyldigheten enligt SoL 14:1, andra stycket, säger att om personer anställda vid ovanstående myndigheter misstänker att ett barn far illa och är i behov av skydd måste detta utan dröjsmål anmälas till socialnämnden (Socialstyrelsen, 2004).

Även allmänheten uppmanas att göra en anmälan till socialtjänsten vid misstanke om att ett barn far illa eller riskerar att fara illa. Enligt Socialstyrelsen (2004) kan en sådan anmälan ske anonymt. Om man som medborgare har en misstanke om något som kan innebära att socialnämnden behöver gripa in för barnets skydd, bör man anmäla det. Det betyder att en anmälan ska göras även om uppgifterna är obestyrkta och osäkra. Det åligger därefter socialtjänsten, som arbetar på uppdrag av socialnämnden, att ta ställning till hur anmälan ska behandlas (Norström & Thunved, 2006).

Sedan 2003 har socialtjänsten det formella ansvaret för att samverkan sker med andra samhällsorgan och organisationer kring barn som far illa eller riskerar att fara illa. Socialtjänstlagen 5 kap. 1§ lyder som följer:

Socialnämnden skall i frågor som rör barn som far illa eller riskerar att fara illa samverka med samhällsorgan, organisationer och andra som berörs. I fråga om utlämnande av uppgifter gäller de begränsningar som följer av 15 kap. denna lag och sekretesslagen (1980:100). Nämnden skall aktivt verka för att samverkan kommer till stånd. (Socialstyrelsen, 2004 s. 70)

Att samverkan ska ske finns alltså lagstadgat. Hur formerna för samverkan konkret ska se ut är emellertid upp till varje enskild kommun (Wiklund, 2006). När socialnämnden bedriver en utredning utifrån en anmälan har de enligt 11 kap. 2§ rätt att hämta in de uppgifter som behövs för att skydda barnet samt rådfråga sakkunniga. I samma paragraf står skrivet att den som berörs av en sådan utredning skall underrättas om att en utredning inleds.

Skollagen

Pedagoger i skola och förskola har skollagen att rätta sig efter. Skollagen (1985:1100) innehåller elementära bestämmelser om hur verksamheten i det offentliga skolväsendet i Sverige ska vara utformad. I skollagen (1985:1100) finns sedan 2003 föreskrifter som reglerar pedagogers uppgiftslämnande kring barn som far illa (Socialstyrelsen, 2007). I kapitel 1 §2a står följande skrivet:

Förskoleverksamheten, skolan och skolbarnomsorgen skall på socialnämndens initiativ i frågor som rör barn som far illa, eller som riskerar att fara illa, samverka med samhällsorgan, organisationer och andra som berörs. I fråga om utlämnande av uppgifter gäller de begränsningar som följer av 2a kap 18 § och 9 kap. 16a § denna lag och sekretesslagen (1980:100) (Läraryrket, 2004 s. 55).

I skollagen finns dessutom bestämmelser om tystnadsplikt inom enskilt bedriven skol- och förskoleverksamhet, då dessa inte är allmänna verksamheter och därför inte omfattas av sekretesslagens bestämmelser (Lärarförbundet, 2004).

Sekretesslagen

Begreppet sekretess kommer från latinets *secretus* (hemlig) och innebär förbud att röja en uppgift (Lärarförbundet, 2004). Sveriges rådande sekretesslag (1980:100) trädde i kraft 1981. Lagen är till för att skydda den enskilde individen dels att man i allmän verksamhet har tystnadsplikt och dels genom regler om förbud mot att lämna ut allmänna handlingar (Lärarförbundet, 2004). Sekretesslagen (1980:100) säger således att vad en myndighet vet om en enskild person, inte får röjas för någon annan myndighet (SkrL 1kap. 3 §). I samverkan kring barn som far illa får socialnämnden och skolan följaktligen inte fritt utbyta information om barnet och familjen, då dessa myndigheter lyder under sekretesslagen.

Sekretesslagen (1980:100) 7 kap § 9 och 38, reglerar utlämnandet av uppgifter av personlig karaktär till andra myndigheter eller enskilda personer inom skola och förskola (Bengtsson, 2006). Alla uppgifter skyddas inte av sekretessen, men det kan exempelvis röra sig om barnets sociala förhållanden, hälsotillstånd eller ekonomiska förutsättningar (Erdis, 2007).

Sekretesslagen (1980:100) innehåller också ett antal sekretessbrytande regler. Dessa blir aktuella när det gäller uppgiftslämnandet kring barn som far illa eller riskerar att fara illa. Till de sekretessbrytande reglerna hör samtycke, anmälningsskyldighet och vittnesplikt (Olsson, 2006). Stadgorna innebär att sekretessen inte utgör hinder mot att lämna ut uppgifter, i de fall då det är nödvändigt för att kunna fullgöra sin verksamhet (Bengtsson, 2006).

Anmälningsskyldigheten innebär att de anställda inom skolan har skyldighet att göra anmälan till socialtjänst om de misstänker att ett barn far illa, trots att pedagogen då bryter mot tystnadsplikten. Den som har anmälningsskyldighet har också uppgiftsskyldighet gentemot socialnämnden, vilket exempelvis innebär att man som pedagog, trots sekretessen, har förpliktelse att lämna alla uppgifter som kan ha betydelse för socialtjänsten vid skydd av eller under en utredning kring ett barn (Erdis, 2007).

Samtycke är en av de sekretessbrytande reglerna. Vårdnadshavare till barn under 12 år kan lämna sitt samtycke till kontakt mellan myndigheter i ett ärende (Olsson, 2006). Samtycket måste vara preciserat och säga vem som får lämna ut uppgifter, vad som får sägas och vem som blir mottagaren av uppgifterna (Erdis, 2007). Motsvarande gäller socialtjänstsekretessen. Vårdnadshavare kan när som helst upphäva sitt beslut om samtycke. Om vårdnadshavare ger sitt samtycke till att socialsekreteraren får dela betydelsefulla uppgifter kring det enskilda barnet till andra myndigheter, exempelvis skolan, så upphäver det tillfälligt sekretessen mellan myndigheterna.

Lärares yrkesetiska principer

Lärarnas riksförbund och Lärarförbundet har gemensamt tagit fram ett antal yrkesetiska principer som beskriver vilka attityder, ansvar och förhållningssätt som läraryrket förutsätter. Bland dessa principer finns uttryckt att "Lärare förbinder sig i sin yrkesutövning att alltid bemöta eleverna med respekt för deras person och integritet samt skydda varje individ mot skada, kränkning eller trakasserier." (Lärarförbundet, 2004, s. 131). Vidare kan man läsa att läraren skall "vara varsam med information om eleverna och ej vidarebefordra information som mottagits i tjänsten om det inte är nödvändigt för elevens bästa." (Lärarförbundet, 2004, s. 131).

Sammanfattning

De dokument som redogörs för ovan är centrala i arbetet kring barn som far illa. Sammanfattningsvis kan man konstatera att samverkan kring dessa barn enligt lag *ska* ske. Förordningar och lagar kan dock vara svårtolkade. Fenomenet återkoppling regleras juridiskt av de lagar vi beskrivit. Mellan socialtjänst och skola, i ärenden kring barn som far illa, råder en sakfråga. Relationen mellan dessa samverkansparter är dock inte symetrisk. Det lagrum som reglerar frågan ger i sig en viss asymmetri, eftersom socialsekreterarna har rättighet att begära uppgifter och pedagogen har skyldighet att ge uppgifter. Huruvida återkoppling till anmälaren ska ske är inte lagreglerat. Det är således upp till varje socialsekreterare att avgöra om återkoppling till anmälaren är nödvändig, medan pedagogen i fråga inte har någon rätt att kräva information i ärendet. Det finns även skillnader på organisatorisk och mänsklig nivå mellan de som samverkar. Följaktligen bidrar även andra dimensioner av fenomenet än själva lagrummet till att återkopplingen är en komplex process.

4. Tidigare forskning

Forskningsfältet som berör anmälningssplikten beskrivs i rapporter, avhandlingar och böcker. Statistiskt är området relativt dåligt kartlagt. Det är problematiskt att kartlägga hur många barn som far illa och hur många tveksamma fall som misstänks utan att leda till en anmälan. Mörkertalet är förmodligen stort i båda fallen. Vi har valt att dela in texten i tre kategorier. I den första av dessa behandlas de forskare som beskrivit samverkan i stort samt samverkan kring barn som far illa. Därefter följer ett avsnitt med forskning specifikt kring anmälningssplikten. I den sista texten redogör vi för forskning som rör fenomenet återkoppling i relation till anmälningar kring barn som far illa. I vår forskningsöversikt gör vi inte anspråk på att vara heltäckande, utan har gjort ett urval bland de källor vi anser ha störst relevans för ämnet.

4.1 Samverkan

Berth Danermark, professor i sociologi och Christian Kullberg forskarassistent i socialt arbete (1999) menar att samverkan och aktörernas beroende av varandra blivit allt mer aktuellt i välfärdsstaten Sverige. Författarna påstår att samverkan inte längre är något valbart, utan något som antas ske. Det förutsätter ett samarbete mellan olika professioner och yrkesgrupper (Danermark & Kullberg, 1999). I boken *Samverkan – himmel eller helvete* skriver Danermark (2000) att samverkan ur ett ovanifrån-perspektiv kan förefalla vara något enbart positivt, men att det ur ett underifrån-perspektiv är betydligt mer komplext. Från arbetsledare och chefsposition är samverkan ett arbetssätt som effektiviserar verksamheten, medan det för den enskilde i verksamheten kan upplevas som en motig process där förutsättningar som exempelvis tid, maktskillnader och osäkerhet inför förändringar kan spela en stor roll (Danermark, 2000). Danermark menar att problem kring samverkan ofta förenklas till att ha psykologiska orsaker, exempelvis att personkemin mellan dem som samverkar inte stämmer. Han menar istället att samverkan brister i de fall där elementära förutsättningar inte finns. Vidare betonar han att organisatoriska former, regelsystem och kunskapstraditioner är strukturella komponenter som tydligt påverkar hur samverkan fungerar (Danermark, 2000).

Sundell och Flodin (1997) menar att samverkansbegreppet, med sin positiva klang, i själva verket är tämligen odefinierat och oklart. Ann Boklund, (1995) har i rapporten *Olikheter som berikar* problematiserat begreppen samarbete och samverkan. Hon refererar till Westrin, som i utredandet av begreppet samverkan har identifierat fyra faser av samarbete mellan yrkesgrupper. Faserna beskriver ett successivt fördjupat samarbete professioner emellan. Den första fasen, *separation*, innebär att delar inom en organisation kan arbeta för separata insatser exempelvis för samma familj, utan att något samordnade eller någon kommunikation sker. Detta är således ett icke-samarbete. Den andra fasen, *koordination*, innebär en samordning där olika verksamheters insatser adderas, utan att något egentligt möte sker mellan dem. Den tredje av Westrins nivåer som kallas *kollaboration*, kännetecknas av att parterna i mötet kring det gemensamma problemet bevarar sina specifika yrkeskompetenser. Samverkan på denna nivå innebär att de olika parterna samlas kring väl avgränsade frågor där målen och ansvarsområdena är klara och tydliga. Denna form av samarbete kännetecknas enligt Westrin tolkad i Boklund av: ”att man gemensamt stöter och blöter problemen, man träffas och diskuterar ett fall eller har på något annat sätt en återföring till den andra parten vad man har kommit fram till.” (Boklund, 1995, s. 46). Den fjärde av Westrins samarbetsnivåer är

sammansmältningen. Det innebär att verksamheterna integreras med varandra och slås samman.

Barbro Hindberg, samhällsvetare, konsult och skribent, har uttryckt att "Samverkan kan ses som en knypunkt där synsätt, kunskap och kompetens, arbetsmetoder, resurser och det allmänna tillståndet i olika verksamheter avspeglas" (Hindberg, 2006, s. 201). Hindberg menar att det är betydelsefullt att fokusera på samverkan för att kunna utveckla ett hållbart och säkert skyddsnät för utsatta barn. Hon poängterar även vikten av att utgå ifrån en helhetssyn där såväl psykologiska, sociala, juridiska, ekonomiska som kulturella aspekter beaktas. Vidare hävdar Hindberg att det är politikernas ansvar att skapa långsiktiga och beständiga förutsättningar för att samverkan mellan myndigheter ska kunna ske.

Socialtjänsten har sedan 2003 enligt lag skyldighet att särskilt ansvara för samverkan kring barn som far illa eller riskerar att fara illa. Regeringen ansåg att det i samband med lagtilläggen behövdes stödande strukturer för hur samverkan skulle fungera. Skolstyrelsen, myndigheten för skolutveckling och Rikspolisstyrelsen fick därför i uppdrag att utarbeta en övergripande strategi för samverkan (Socialstyrelsen, 2007). I skriften *lyfts styrning, struktur och samsyn som förutsättningar för att en stabil samverkan ska kunna ske*. Med begreppet samsyn menar man att de olika professionerna som möts har en gemensam förståelse för problemet man samverkar kring samt är insatta i varandras uppdrag, resurser och begränsningar. Vidare skriver socialstyrelsen att det krävs att man behöver ha kontaktytor och kommunikation i strävan efter en sådan samsyn. I likhet med resonemanget ovan beskriver Danermark (2000) det problematiska med att man i samverkan professioner emellan ofta har skilda kunskaps- och förklaringsmodeller, organisation och regelverk. Exempelvis kan ett stökigt barn ses som ett pedagogiskt problem ur en lärares synvinkel och som ett socialt och psykologiskt problem i kuratorns ögon. Det innebär i sin tur skilda tankar kring vilka åtgärder som behövs sättas in för barnet (Danermark, 2000). Likaså menar Lind m.fl. (1999) som har forskat kring samarbetet mellan barnomsorg och socialtjänst i Danmark, att parterna i ett samarbete måste vara insatta i och medvetna om "den gemensamma uppgiften, de ömsesidiga målen och deras egna yrkesmässiga gränser" (Lind mfl, 1999, s. 15). Författarna menar vidare att en sådan kunskap är till fördel för samarbetsklimatet. Sundell och Flodin (1997) hävdar i sin rapport *Att samverka kring barn som far illa* att det är en tidskrävande process att skapa ett gemensamt synsätt och förankra samverkan. Många av författarna är således överens om att insatthet i den gemensamma problematiken samt insikt i skillnaden mellan de professioner som möts är en förutsättning för god samverkan. Danermark och Kullberg (1999) menar att "framgångsrik samverkan handlar om att lära sig att identifiera skillnaderna och att skaffa sig insikt i hur dessa kan hanteras" (s. 168).

Flera studier visar även att samverkan inte är något entydigt positivt. Sundell och Flodin (1997) påvisar flera forskningsstudier som visat att samverkan inte haft någon positiv effekt. I denna forskning framgår att vag ansvarsfördelning och mindre flexibilitet blivit följd av samverkan och samarbetsprojekt (Sundell & Flodin, 1997).

Mycket tyder på att socialtjänsts och skolas samverkan kring barn som far illa eller riskerar att fara illa är bristfällig. Sundell och Colbiörnsen (2000) menar att i princip all forskning visar på stora svårigheter när det gäller etablerandet av ett bestående och fungerande samarbete mellan skilda professioner och verksamheter. De menar att dålig kommunikation är en aspekt som försvårar samverkan och att ett exempel på det är bristande feedback från utredande socialsekreterare till anmälaren av barn som far illa. Enligt författarna skulle en bättre samverkan mellan socialtjänst och de verksamheter som har anmälningsskyldighet leda till att

benägenheten att göra anmälningar ökar (Sundell & Colbiörnsen, 2000). Även universitetsadjunkt Staffan Olsson (2006) tar upp dålig samordning i synsätt och rutiner mellan skola och socialtjänst som en av flera anledningar till att så få anmälningspliktiga fall verkligen anmäls av skolan.

Vetenskapsjournalisten Katarina Bjärvall (2006) har skrivit *Utsatta barn – allas ansvar*, som är en populärvetenskaplig kunskapsöversikt. Bland texterna finns en intervju med barnombudsmannen Lena Nyberg, vars främsta uppgift är att på barnkonventionens basis företräda barns och ungdomars rättigheter. Nyberg betonar vikten av tidiga insatser för barn som far illa. Nyberg efterfrågar forskning som kartlägger barns psykiska ohälsa samt vad tidiga insatser för utsatta barn har för effekter. Hon menar att det i Sverige i själva verket finns förhållandevis mycket resurser avsatta för utsatta barn, men att de inte utnyttjas på bästa sätt. Nyberg menar att revirtänkandet mellan myndigheter är en anledning till detta. Det finns enligt Nyberg även en problematik kring hur obefogat negativ klang socialtjänsten har i arbetet kring barn som far illa. Hon menar att socialtjänsten måste ses som den resurs den är, inte som ett hot.

4.2 Anmälningsplikten

Stefan Wiklund (2006), forskare vid institutionen för socialt arbete på Stockholms Universitet, har i sin avhandling studerat omfattningen av barnavårdsanmälningar i 100 svenska kommuner. Genom intervjudata kommer han fram till att man i Sverige, internationellt sett, ligger i ett mellanskikt vad gäller omfattningen av anmälningar som görs. Vidare menar han genom detta resultat att tröskeln till att anmäla förefaller vara relativt låg i Sverige, då anmälningar tenderar att ha lägre allvarlighetsgrad än i andra länder (Wiklund, 2006). Samtidigt lyfter Wiklund fram att det saknas statistikföring på nationell nivå i Sverige, men att det finns tecken som visar att antalet anmälningar har ökat under en längre tid. Han påpekar dessutom att anmälningsplikten över tid har skärpts och att allt fler yrkesgrupper numera omfattas av den, men gör gällande att detta faktum inte skulle ha något samband med det stigande antalet anmälningar. Även Barbro Hindberg (2006) framhåller att mycket lite statistik finns kring antalet anmälningar som görs och som uteblir trots att det föreligger orsak och plikt att anmäla. Wiklund (2006) pekar på att antalet anmälningar till socialtjänsten tenderar att minska i takt med ökat samarbete mellan kommun och skola. Detta, menar han, kan orsakas av att samverkan medför en bortsortering av eventuella omotiverade anmälningar.

I en den statliga utredningen *Barnmisshandel - att förebygga och åtgärda* (2001), vars ena målsättning var att skapa bättre förutsättningar för samverkan kring barn som far illa, har anmälningsplikten granskats utifrån lagar och praktisk tillämpning. Kommittén lyfter fram att det, trots anmälningspliktens ovillkorliga karaktär, endast är en liten del av de fall då barn misstänks fara illa som föranleder en anmälan till socialnämnden. Som exempel nämns en undersökning av Sundell och Colbiörnsen (1999) gällande förskolor i Stockholm, vars resultat visade att anmälan endast gjordes i runt en tredjedel av fallen. Sammantaget menar kommittén att graden av anmälningsbenägenhet mellan olika yrkesgrupper i Sverige skiljer sig åt, men att den inom samtliga är låg och att anmälningsplikten därmed inte fungerar i enlighet med lagstiftningens syfte (Kommittén mot barnmisshandel, 2001).

I likhet med flera av ovanstående författare menar universitetsadjunkt Staffan Olsson (2006) i sin bok om sekretess och anmälningsplikt att anmälan uteblir i mer än hälften av de fall då

den enligt lagen anmodas. Han lyfter fram flera olika förklaringar till varför anmälningar inte görs. Bland dessa förklaringar nämner han;

Dålig kunskap om gällande lagstiftning, rädsla och osäkerhet om vad man ser i skolan och hur det ska tolkas, negativa erfarenheter av socialtjänstens insatser vid tidigare anmälningar, bristande återrapporering från och kontakt i övrigt med socialtjänsten i pågående ärenden, dålig samordning i synsätt och rutiner mellan skola och socialtjänst. (Olsson, 2006, s. 142)

Vidare menar han att en ytterligare skärpning av lagen sannolikt inte skulle leda till ett ökat antal anmälningar. Dock framhåller Olsson att en väl fungerande samverkan mellan skola och socialtjänst kan främja anmälningsförfarandet. Han lägger fram ett förslag till handlingsprogram som syftar till att underlätta samverkan mellan myndigheter kring barn i riskzonen.

4.3 Återkoppling

Genomgående för tidigare forskning som berör begreppet *återkoppling* är att den som gjort en anmälan utifrån sina misstankar om att ett barn far illa har ett behov av att få någon form av återrapporering från socialtjänsten. Den återkoppling som ges eller inte ges påverkar anmälaren. Bristande återrapporering från socialtjänsten i pågående ärenden har ovan nämnts som en av anledningarna till att anmälningar inte görs, identifierat av Olsson (2006). Sundells forskning visar att kontakten mellan skola och socialtjänst är dålig efter det att en anmälan har gjorts. Föreståndarna för skola och förskola menar att den information de får från socialtjänsten är bristfällig eller obefintlig (Sundell, 1997).

Kommittén mot barnmisshandel (2001) visar i sin SOU-rapport att benägenheten att göra anmälningar vid misstanke om att ett barn far illa ökar om anmälaren ges någon form av återkoppling från socialtjänsten. I rapporten påpekas att anmälaren ofta tolkar frånvaron av information som att inga åtgärder vidtagits efter att anmälan lämnats in. Således kan detta, vid framtida misstankar om att ett barn far illa, leda till att denna person väljer att inte göra en anmälan. Detta är en av anledningarna till att författarna anser den bristande återkopplingen vara ett stort problem och kommittén föreslår att varje socialnämnd bör skapa rutiner som innebär att anmälan alltid besvaras (Kommittén mot barnmisshandel, 2001).

Lind m.fl. (1999) lyfter fram att anmälningsskyldigheten alltid är överordnad tystnadsplikten. Den sekretess som råder för pedagoger i skolan gäller alltså inte vid misstanke om att ett barn far illa. Däremot, konstaterar Lind, är det ofta frustrerande att anmälningsförfarandet tenderar ske i form av envägskommunikation. Genom uppgiftsskyldigheten bryts lärarnas sekretess gentemot socialtjänsten, eftersom alla uppgifter som kan ha betydelse för utredningen fortlöpande ska kommuniceras till nämnden. Socialsekreteraren kan inte utan föräldrarnas samtycke informera pedagogen om vad som redan gjorts, vad som sker eller vilka insatser som planeras i ärendet (Lind m.fl., 1999).

Sekretessen och tidsaspekten är de två främsta anledningarna som anges till att återkoppling inte sker enligt Lind m.fl. (1999). Kommittén mot barnmisshandel (2001) betonar att sekretesslagen och bestämmelserna kring tystnadsplikt inte är ett hinder för all form av informationsutlämnande från socialtjänsten till den som gjort anmälan. Bland annat finns möjlighet att meddela den som gjort anmälan om att den tagits emot samt vem som kommer att handlägga ärendet. Olsson (2006) menar därutöver att ett samtycke från föräldrarna inte är svårt att få om ett nära samarbete med hemmet finns genom hela utredningsprocessen. I sitt

förslag till handlingsprogram för samverkan exemplifierar han vidare flertalet uppgifter som bör kunna återkopplas till en anmälare även utan föräldrarnas samtycke. Olsson anser att positiv eller harmlös information i normala fall kan ges till anmälaren. Han menar också att uppgifter som anmälaren redan känner till kan återkopplas till denne. Exempel på sådan information kan vara att nämna om utredning inletts eller inte, vem som handlägger ärendet samt att socialtjänsten som en del av utredningen träffar familjen. Annat som kan nämnas utan samtycke är att barnet mår bättre nu än vid tiden då anmälan gjordes, när utredningen är avslutad oavsett utfall, bekräftelse på att det var rätt att anmäla utifrån lagen trots att utredning inte inletts samt att framtida oro för barnet också ska leda till anmälan (Olsson, 2006).

I en skrift om anmälningsplikten från Socialstyrelsen (2004) poängterar man att anmälningsplikten är absolut, men att anmälaren kan behöva stöd. Det framgår dessutom att pedagoger i skola och förskola lättare kan stötta det utsatta barnet om de har viss insyn i utredningen. Författarna till socialstyrelsens skrift poängterar att socialnämnden bör bekräfta att anmälan mottagits och de hänvisar till en blankett som Svenska Kommunförbundet framställt för detta ändamål (Socialstyrelsen, 2004). Dessutom understryks att möten med både föräldrar och anmälaren, då det enskilda ärendet tillåter sådana, kan vara ett bra tillfälle för återkoppling av aktuell information. Även Olsson (2006) menar att det är betydelsefullt för pedagogen att socialtjänsten bekräftar att ärendet fått en handläggare, samt anger namn och kontaktuppgifter till denna.

5. Teoretisk ansats

I nedanstående avsnitt presenterar vi den teori som vi senare kommer att använda oss av då vi analyserar vårt resultat. Det teoretiska perspektiv som vi kommer att utgå ifrån är *kommunikationsteori* med fokus på *sändar-mottagar-modellen* samt *självkänsla och kommunikation*. Utifrån dessa perspektiv kan vi bättre förstå och förklara den återkoppling som sker från socialtjänst till skola efter att en anmälan gjorts.

5.1 Kommunikationsteori

Björn Nilsson, lektor i socialpsykologi, och Anna-Karin Waldemarsson, pedagog, härleder begreppet kommunikation till det latinska ordet "*communicare*" vilket betyder att någonting ska göras gemensamt. Författarna menar att tyngdpunkten i kommunikationsteori ligger på överföring av budskap, det sätt på vilket vi sänder meddelanden oss emellan och även hur detta samspel färgar vår identitet och våra relationer (Nilsson & Waldemarsson, 2007). De poängterar vidare att kommunikation är svårstuderad process då den är under ständig förändring.

Malcolm Payne, brittisk forskare i socialt arbete, visar på att kommunikationsteori är ett användbart redskap i verksamheter där olika yrkesprofessioner möts, så kallat tvärprofessionellt arbete. Om kommunikationen mellan de yrkesverksamma är genomtänkt och organiserad, i kombination med ett klargörande av vilken slags relation som är den mest effektiva, kan positiva effekter medföras för de klienter som man arbetar med på ett gemensamt plan (Payne, 2002). Lars Palm, forskare i medie- och kommunikationsvetenskap, menar att motivationen till att uträtta ett gott arbete ökar när människor känner sig delaktiga och aktiva i kommunikationen. Att informationen delges i kombination med gemensamma diskussioner kring kommunikationen och dess innebörd är faktorer som enligt Palm (1998) är grunder till att känslan av delaktighet möjliggörs.

Kommunikation handlar, enligt Nilsson och Waldemarsson (2007), om mening och hur denna konstrueras i människors medvetande. De menar att människor har behov av meningsfullhet för att känna trygghet och att denna mening kan födas genom struktur. Med hjälp av kommunikation och interaktion med andra människor skapas denna struktur av omvärlden. Genom samspelet blir omvärlden således förklarlig och meningsfull för de enskilda individerna. Författarna poängterar vidare att kontexten är avgörande för hur kommunikation tolkas. Hänsyn till sammanhanget och kontexten måste tas vid studerandet av kommunikation, i annat fall finns risk att oriktiga tolkningar görs, att felaktiga slutsatser dras eller att kommunikationens effekter missbedöms (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Universitetslektor i pedagogik, Arne Maltén för ett liknande resonemang när han poängterar att den kommunikativa helhetsbilden endast kan åstadkommas genom att studera kontexten i vilken kommunikationen sker (Maltén, 1998).

Socialpsykolog Maths Lundsbye (2002) menar att den interaktion och kommunikation som sker mellan människor är beroende av såväl uttalade som outtalade normer och regler för de förväntade beteenden som finns i relationer. Följaktligen sker kommunikationen och interaktionen inte slumpvis utan den styrs av förväntningar (Lundsbye, 2002). Han skriver vidare att dessa handlingar ofta upprepar sig i mönster, genom vilka budskapen får sin mening (Lundsbye, 2002). Härmed betonar Lundsbye (2002) den helhet som budskapet utgör.

5.1.1 Sändar- mottagarmodellen

Inom kommunikationsteori finns många skilda modeller som på flera nivåer ger förenklade bilder av kommunikationsprocesser och dess delar. Ingen av dem kan ge en fullständig beskrivning av allt som sker och är av vikt i kommunikation, men de kan ge en avspeglad och överblickbar bild av hur processen ser ut. Vårt syfte är att fokusera på hur återkoppling, som sker i anmälningspliktiga ärenden mellan skola och socialtjänst, upplevs. Detta utifrån en kommunikationsteoretisk modell. Då vi valt bort andra förklaringsmodeller kommer inte en heltäckande och fullständig bild av den verkliga kommunikationen att kunna ges. Vi har valt att använda oss av en sändar-mottagarmodell för att kunna beskriva och förstå kommunikationsprocessen. Nilsson och Waldemarsson (2007) menar att denna modell är en god grund för att kunna göra de förberedelser som kan behövas att ett budskap ska kunna nå fram och anammas.

I korthet består denna modell av fem frågeställningar: *Vem* säger något? *Vad* sägs? I vilket *medium*? Till *vem*? Med vilken *effekt*? Modellen har sitt ursprung i Carl Hoveland's idéer från 1950-talet (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Genom sändar-mottagarmodellen skapas kategorier som ett slags checklista vars användningsområde är att hjälpa till vid reflektion kring hur vi kommunicerar. Maltén (1998) har kompletterat Hoveland's teori genom att lägga in begreppet *kodning* i en annars linjär modell som enbart beskriver en envägskommunikation. Vi kommer i uppsatsen att använda oss av sändar-mottagarmodellen med Malténs tillägg samt idéer från Lundsbye (2002), Payne (2002) och Palm (1998).

”*Vem*” syftar på sändaren. Palm (1998) uttrycker att det ibland kan ligga en oklarhet i vem som är sändaren för kommunikationen. Sändaren kan exempelvis syfta på den som har formulerat innehållet men också på den som står för det tankemässiga innehållet i kommunikationen. Vidare menar Palm att individer själva gör aktiva val om vilka budskap de anser vara viktiga att ta tillvara i kommunikationssituationer. Som sändare blir det således angeläget att känna till vem som är mottagaren samt anpassa sitt budskap efter dennes behov (Palm, 1998). Enligt Maltén (1998) kodar sändaren sitt budskap innan det överförs. Han anser att det som påverkar sändarens kodning är bland annat personens karaktär, tidigare upplevelser och erfarenheter, aktuell sinnesstämning, självbild, attityder till och tankar om mottagaren samt kommunikationens förväntade effekter (Maltén, 1998).

”*Vad*” avser kommunikationens innehåll. För många är detta samspelets viktigaste del (Nilsson och Waldemarsson, 2007). Författarna lyfter dock även fram vikten av sammanhangets och situationens roll i kommunikationen. Även Lundsbye (2002) framhåller att sammanhanget har en väsentlig betydelse för på vilket sätt kommunikation förstås och tolkas. I enlighet med denna idé menar Palm (1998) att ett budskap som mottas och fungerar bra i en situation kan komma att bli helt misslyckat i ett annat läge. Palm (1998) anser vidare att människors sätt att kommunicera påverkas både av personliga egenskaper och av tidigare kommunikationserfarenheter. Följaktligen varierar individers förmåga att sätta sig in i en annan människas tankemönster eller att förstå en situation utifrån någon annans perspektiv (Palm, 1998). Enligt Payne (2002) innebär detta att människor också har olika sätt bedöma vilken information som anses vara viktig att förmedla.

Lundsbye (2002) menar att alla budskap som kommuniceras berättar någonting om hur sändaren ser på sig själv, på mottagaren och det förhållande som finns mellan dem. Enligt Payne (2002) har kommunikationsteori med kontrollen i relationer att göra. De relationer där de olika parterna är likställda och har ett likartat sätt att agera mot varandra benämns som *symmetriska* (Payne, 2002). Lundsbye (2002) menar att sändare och mottagare i en sådan

relation reflekterar varandras beteende och att deras positioner ligger på en jämställd nivå. Om kommunikation sker i en ojämlik relation där individerna ligger på olika nivåer benämner Payne (2002) denna typ relation som en *kompletterande* sådan. De olikheter som finns mellan parterna kan dels bestå av kompetensskillnader eller skillnader i utbildning. Lundsby (2002) poängterar att olikheterna inte sällan gäller maktfaktorer eller hierarkiska strukturer.

"Till vem" gäller mottagaren av kommunikationen. Det budskap som sänds och det medium som används för att kommunicera bör anpassas efter vem som ska ta emot det (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Mottagarens förväntningar, värderingar och kunskaper måste beaktas för att budskapet ska uppfattas rätt och för att det ska kunna få den effekt som avsetts. Nilsson och Waldemarsson (2007) påpekar även att den relation som finns mellan sändare och mottagare påverkar kommunikationens utformning och utfall. Innan mottagaren tar kommunikationen till sig så avkodas eller *tolkas* det budskap som sändaren gett. Denna tolkning kan enligt Maltén (1998) ses som ett filter. Mottagarens avkodning är beroende av liknande faktorer som kodningen hos sändaren, det vill säga exempelvis erfarenheter, fantasier och förutfattade meningar. När det gäller kommunikationens utformning menar Maltén även att stor vikt bör läggas vid att ta hänsyn till kulturella aspekter (Maltén, 1998).

Palm (1998) poängterar att olika arbetskulturer finns representerade i olika arbetsgrupper. De individer som ingår i arbetsgruppen socialiseras in i vissa beteendemönster och tankesätt. Han menar vidare att detta medför att gruppernas sätt att kommunicera skiljer sig åt, exempelvis på grund av att olika innebörd läggs i ett begrepp eller att samma fenomen betraktas med varierad allvarlighetsgrad (Palm, 1998). I syfte att inte låta åtskilda arbetskulturer hindra kommunikationen bör sändaren skapa en känsla för den kultur mottagaren befinner sig i för att därigenom bättre kunna förstå hur mottagaren uppfattar budskapet (Palm, 1998). Payne (2002) framhåller att strategier för mottagande och bearbetning av information skiljer sig åt mellan olika individer.

"I vilket medium" åsyftar vilket kommunikationssätt som används. Vi anser att denna del inte är relevant för oss att använda i analysen av vårt empiriska material.

"Effekt" handlar om resultatet eller den påverkan som kommunikationen medför. Lundsby (2002) menar att kommunikation människor emellan ofta riskerar att missuppfattas. Som en följd av att både sändare och mottagare bär på individuella erfarenheter och uttryckssätt kan budskap som ligger utanför en persons referensram vara svåra att kommunicera. Stora krav ställs då på både sändaren och mottagaren av informationen för att kommunikationen inte ska tolkas på fel sätt (Lundsby, 2002). Det kan även vara besvärligt att kommunicera när informationen är svårbedömd eller när feedbacken mellan parterna brister. Om det finns problem i kommunikationen mellan människor tenderar relationen dem emellan att påverkas negativt påpekar Payne (2002). Som tidigare nämnts påverkas kommunikationen av den arbetskultur och den arbetsgrupp som individen befinner sig i (Palm, 1998). Palm (1998) menar även att individen ständigt relaterar till arbetsgruppen i sin kommunikation och att arbetskulturen ibland kan utgöra ett hinder för personens kommunikation med människor som befinner sig utanför gruppen. Han menar att det är betydelsefullt att ha kunskap om och förståelse för de personer som man önskar kommunicera med (Palm, 1998).

5.1.2 Självbild och självkänsla

När det gäller kommunikationens eventuella *effekter* vill vi nu redogöra för ett mer psykologiskt sätt att se på kommunikation. Richard Dimbleby och Graeme Burton (1997),

brittiska forskare i kommunikation, menar att *självbilden* har stor betydelse för hur vi kommunicerar och för hur vi tar emot budskap. En människa som har stark självkänsla ger erkännanden till andra människor och till deras åsikter. En stark självkänsla kan även föra med sig att en individ visar empati för andra människor och att hon eller han lättare accepterar misslyckanden och kritik hos sig själv (Dimbleby & Burton, 1997). De menar vidare att våra attityder till andra människor såväl som det sätt på vilket vi uppfattar dem är kopplat till hur vår självkänsla ser ut (Dimbleby & Burton, 1997).

Enligt Nilsson och Waldemarsson (2007) har individers självbild en grundläggande betydelse för hur de tolkar och sänder budskap. Författarna menar att detta bland annat kan innebära att en individ ser något i en annan människas beteende som egentligen är en projektion av något hos individen själv. Vidare skriver Nilsson och Waldemarsson (2007) att denna projektion kan bestå i en överflyttning av individens personliga behov, drifter eller rädslor i förhållande till den andra personen. Den självuppfattning vi har fungerar följaktligen som en lins eller att filter genom vilken andra människor betraktas. Självet eller jaget är dock även en social konstruktion vilken konstrueras genom interaktion med andra individer. I takt med att nya erfarenheter görs och genom möten med nya människor utsätts självet för en ständig omvärdering och förändring menar Nilsson och Waldemarsson (2007).

Nilsson & Waldemarsson (2007) menar vidare att självbilden utgör en mycket betydelsefull personlig faktor och att individer alltid strävar efter att kunna behålla självbilden intakt i de olika sociala situationer hon hamnar i. Människor skapar därför olika strategier för att självbilden ska kunna bevaras. Detta sker, enligt författarna, med hjälp av olika försvarsmekanismer och filter hos individen. Nilsson och Waldemarsson poängterar också att det ständigt finns möjlighet för självbilden att förändras men de menar också att denna utveckling innebär en viss risk för individen. Därför strävar människor ständigt efter att få andras bekräftelse av den sammanlagda självbilden (Nilsson & Waldemarsson, 2007).

6. Metod

I metodkapitlet som följer kommer vi att redogöra för det tillvägagångssätt som vi använt i vår uppsats. Vi börjar med att beskriva varför vi valt en kvalitativ metod, därefter följer ett avsnitt om hur vi gjort vårt urval. Sedan följer redogörelser för hur själva genomförandet av undersökningen gått till, vad vår förståelse haft för betydelse samt vilka etiska överväganden vi gjort inför våra intervjuer. Till sist för vi en diskussion kring validiteten och reliabiliteten i vår undersökning.

6.1 Kvalitativ metod

För att besvara våra frågeställningar och uppnå vårt syfte har vi valt ett kvalitativt angreppssätt för vår studie. Vårt intresse har varit att fördjupa oss i hur de båda professionerna förhåller sig till anmälningsplikten och återkoppling som fenomen. Genom den individuella berättelsen i intervjusamtalet har vi kunnat närma oss en förståelse av den intervjuades upplevelser på ett sätt som vi inte skulle ha kunnat göra via en kvantitativ forskningsmetod. Med utgångspunkt i individernas egna ord, formuleringar och framställningar har vi haft för avsikt att få kunskap om deras subjektiva upplevelser ur ett helhetsperspektiv. Steinar Kvale, norsk professor i pedagogisk psykologi, menar att samtalet är en grundläggande form för mänskligt samspel och således även för kvalitativ forskning (Kvale, 1997). I enlighet med Kvales idéer har samtalet varit vårt främsta verktyg för datainsamling. Dessa kvalitativa forskningssamtal har skett genom enskilda intervjuer.

Forskningspsykolog Sam Larsson (2005) menar att forskningsintervjun kan ses som ett komplicerat samspel mellan intervjuaren och den som intervjuas. Således anser han att det sätt som detta samspel gestaltar sig på resulterar i den kunskap som konstrueras. Vi som intervjuare har därför försökt göra oss medvetna om informanternas livsvärld samtidigt som vi använt adekvata teoretiska analysverktyg i syfte att hjälpa till i förståelsen av intervjupersonernas utsagor.

6.2 Urval

Det arbete som sker för att hjälpa barn som far illa berör flera yrkeskategorier. Framför allt gäller det socialsekreterare och pedagoger, men också exempelvis rektorer, kuratorer, elevhälsoteam, nätverksledare och resursteam hos socialtjänsten. Vi har dock valt att begränsa vår studie till att röra pedagoger i skolan och socialsekreterare som handlägger ärenden anmälda från skolan. En anledning till denna avgränsning är den tidsmässiga gräns som finns för vår studie och ett annat skäl är att vi som uppsatsförfattare representerar dessa två utbildningsområden, varför vi haft ett särskilt intresse i att fördjupa oss i hur just dessa yrkesgrupper upplever och förhåller sig till fenomenet återkoppling.

Vi har gjort semistrukturerade intervjuer med fyra pedagoger och fyra socialsekreterare. Dessutom har vi gjort en intervju med två personer som arbetar specifikt med insatser för samverkan. Sammanlagt nio intervjuer. För att bredda det empiriska materialet har vi strävat efter att få ett heterogent urval som ändå låg inom en förutbestämd ram, vilken utgjordes av ett antal kriterier som intervjupersonerna skulle uppfylla. Dessa kriterier har bestått i att intervjupersonerna ska vara yrkesverksamma idag samt att de har erfarenhet av att göra/ta

emot anmälan vid misstanke om att barn far illa. Dessutom har vi valt respondenter som arbetar inom Göteborgs kommun och dessa är spridda över flera olika stadsdelar. Vår intention har varit att utan kontextuellt beroende intervjua dessa personer utifrån deras erfarenheter och upplevelser av fenomenet. Vi har således inte önskat att kartlägga hur anmälningsförfarandet och samverkan fungerar i en viss stadsdel eller jämföra hur den upplevs av de två yrkesgrupperna inom samma geografiska område. Den kvalitativa ansatsen i vår uppsats har gjort att det inte finns någon poäng med att välja ut ett representativt urval, men vi valde likväl att intervjua ett lika stort antal pedagoger som socialsekreterare för att empirin inte skulle väga tyngre åt något håll.

För att få tag på personer som passade in under ovanstående kriterier vände vi oss via mail och telefon till olika socialkontor och skolor/förskolor inom Göteborgs Kommun. Vi slussades vidare till personer som skulle kunna vara intresserade av att delta och som uppfyllde de kriterier som vi bestämt. Några av intervjupersonerna fick vi även tag på genom personliga kontakter. Alla personer som finns i vårt intervjumaterial har själva valt att delta i studien. Genom ett av socialkontoren kom vi även i kontakt med två personer som arbetar specifikt med insatser för samverkan mellan skola och socialtjänst i en av kommunens stadsdelar. Intervjun med dem betraktar vi som en form av expertintervju.

Vi vill påpeka att detta tillvägagångssätt att få tag på intervjupersoner eventuellt kunnat påverka resultatet. De intervjupersoner vi blivit hänvisade till och som sedan tackat ja till att vara med i studien skulle möjligen kunna vara särskilt intresserade av och i sitt yrkesutövande lägga stor vikt vid återkoppling och samverkan. Risken finns därför att de socialsekreterare som inte värderar återkoppling och samverkan högt, inte är intresserade av att delta i studier som den vi gör, och därför inte finns representerade.

På grund av tekniska problem fick vi tyvärr ett bortfall bland intervjuerna. Inspelningen som gjordes under en av pedagogintervjuerna raderades ofrivilligt innan vi hunnit transkribera den. Eftersom vi inte fört anteckningar under intervjun och inte heller hade möjlighet att göra om intervjun väljer vi att betrakta denna intervju som ett bortfall, då vi tror att våra egna tolkningar skulle få alltför stor plats om vi skulle ha återgett pedagogens utsagor enbart med vårt minne som verktyg. Således har vi i vårt empiriska material använt oss av åtta intervjuer som skett med tre pedagoger, fyra socialsekreterare samt en intervju med två personer som arbetar med insatser för samverkan.

Intervjupersonerna arbetar i olika stadsdelar i Göteborg. Samtliga pedagoger har varit yrkesverksamma inom skola eller förskola i minst femton år och är alla utbildade. De arbetar i förskola eller skola från år 0 till år 6. Pedagogerna vi intervjuat har erfarenhet av att göra mellan en och fyra anmälningar till socialnämnden efter misstanke om att någon av deras elever farit illa. De socialsekreterare som deltagit i vår studie har varit verksamma inom socialtjänsten mellan 5 och 30 år. De har alla högskoleutbildning i socialt arbete och somliga har även vidare- och påbyggnadsutbildningar. Samtliga av socialsekreterarna har vid flertalet tillfällen tagit emot anmälningar från skolan eller förskolan som gäller barn som far illa eller riskerar att fara illa.

I vår urvalsgrupp finns även två personer som tillsammans arbetar med insatser för samverkan. Den ena av dem är anställd av skolan och den andra av socialtjänsten. I dessa personers uppdrag ingår att arbeta för att främja samverkan mellan myndigheter gällande barn som far illa.

6.3 Genomförande

Vi har som ovan nämnts genomfört kvalitativa intervjuer med såväl pedagoger som socialsekreterare. Dessa skedde under en dryg veckas tid och vi utförde alla intervjuerna på respondenternas olika arbetsplatser, så kallade fältintervjuer. Anledningen till att vi gjort fältintervjuer är bland annat för att öka tryggheten hos dem som intervjuats. Alla intervjuer genomfördes i enskilda rum med stängda dörrar och de små störningsmoment som förekom i ett fåtal av intervjuerna var väldigt korta. Därför anser vi att de inte påverkat intervjupersonernas utsagor nämnvärt. Varje intervju tog ungefär en timma.

Med utgångspunkt i tidigare forskning och i våra frågeställningar hade vi utformat två olika intervjuguides som användes i samtliga intervjuer. En särskild guide för pedagoger och en annan för socialsekreterarna (se Bilaga 1 och Bilaga 2). Temana i de två intervjuguiderna var identiska och frågorna skiljde sig inte nämnvärt åt, mer än att de var konstruerade för att passa in på respektive yrkesgrupp. I intervjun med personerna som arbetar med samverkansinsatser hade vi omformulerat vissa frågor för att de skulle anpassas efter deras ingång i fenomenet.

Vid alla intervjuer har vi båda deltagit, vilket är en fördel för reliabiliteten i uppsatsen (Stukát, 2005). Vi menar att två personer kan upptäcka mer än vad en ensam person kan göra. I möjligaste mån har vi tagit hänsyn till de forskningsetiska principer som finns i kontakten med intervjupersonerna och i bearbetningen av det insamlade materialet. Vi skriver mer om detta i stycket om etiska överväganden.

Alla intervjusamtal har ljudbandats via mp3-spelare och vi har varit noga med att för intervjupersonerna redogöra för inspelningens användningsområde. Inspelningarna har endast brukats som en dokumentation av samtalen och ingen utom uppsatsens författare har haft tillgång till dem. Om ljudinspelning inte skulle ha varit möjlig hade vi behövt göra noggranna anteckningar under intervjuerna vilket hade kunnat vara ett störningsmoment i intervjusituationen. Vidare har personerna anonymiserats genom att vi i uppsatsen inte skrivit ut namnen på de personer som intervjuats. Dessutom har vi redigerat talspråk och återkommande personliga uttryck för att det inte ska gå att känna igen vem det är som sagt vad. Detta har skett i enlighet med de forskningsetiska principernas punkt gällande forskningens konfidentialitetskrav (Elektronisk källa 6).

Intervjuerna transkriberades i sin helhet så snart som möjligt efter att de ägt rum. De utskrivna intervjuerna utgjorde drygt 120 sidor, ett material som endast författarna till denna uppsats har haft tillgång till. För att analysera dessa kvalitativa intervjuer har vi utgått från den analysstrategi som av Kvale (1997) benämns som *meningskategorisering*. Denna analysmetod syftar till att göra en indelning av intervjumaterialet genom att koda in det i olika kategorier. Detta är ett relativt vanligt sätt för forskare att göra kvalitativa analyser. Meningen med att kategorisera det empiriska materialet är att bryta ner informationsinnehållet för att det ska bli mer överskådligt (Kvale, 1997). De kategorier som vi använt skapade vi efter det att intervjuerna var genomförda och transkriberade. Kategorierna som vi använt oss av utgår ifrån den kommunikationsteoretiska sändar-mottagarmodellen och består av *sändare*, *mottagare*, *innehåll* och *effekt*. Vid genomläsningen av det empiriska materialet ställde vi frågor till texten för att identifiera ovan nämnda kategorier. Vi har således begagnat oss av en delvis induktiv metod, då vi inte utgått från teorin under datainsamlingen. Dock är metoden även deduktiv eftersom vi i läsningen och analysen av materialet använt oss av redan befintliga teoretiska begrepp. Med hjälp av denna meningskategorisering kunde vi sedan analysera det insamlade materialet på ett mer överskådligt sätt.

Vi har genom hela uppsatsprocessen tillsammans diskuterat och fördjupat oss i tidigare forskning, teori och det empiriska materialet. Genom detta täta samarbete ha vi försökt få en gemensam förståelse för samverkan, anmälningsplikt och fenomenet återkoppling, berikad av våra skilda infallsvinklar och bakgrunder.

6.4 Förförståelse

All läsning av texter kräver tolkning och vi har i vårt tolkningsförfarande tagit hjälp av den hermeneutiska tolkningsläran. Inom hermeneutiken är förförståelse ett centralt begrepp. Det innebär att man aldrig möter en text förutsättningslöst. Varje människa har en unik förförståelse som består av både medvetna och omedvetna delar (Gilje & Grimen, 1995). Vi som forskare färgar således materialet genom den förförståelse som vi bär med oss. Ytterligare ett centralt begrepp som genomsyrat vårt tolkningsarbete är den hermeneutiska cirkeln. Utifrån detta synsätt är en texts helhet beroende av dess delar och vice versa. Då vi tolkar ett avsnitt i en läsebok, måste detta förstås i relation till tolkningen av hela läseboken. På samma sätt måste vi i tolkningen av hela boken ta hänsyn till vad enskilda textstycken sagt oss.

Vad gäller tolkningen av materialet har vi alltså en hermeneutisk syn på vår forskarroll. Vi har således genom hela processen försökt medvetandegöra våra egna perspektiv vilka naturligtvis färgat det sätt på vilket vi har tolkat intervjuer och skrivet material. Att vi kommer från olika utbildningsbakgrunder, lärarprogrammet respektive socionomprogrammet, har påverkat vår förförståelse. Vi menar dock att dessa olika bakgrunder har varit berikande för analys och tolkning av vårt empiriska material. I likhet med Larsson (2005) menar vi att analysen inte är en isolerad fas utan att den har att genomsyrat den sammanlagda intervjuundersökningen. Vi anser därför att det varit viktigt att tolka och kartlägga intervjuernas mening under hela processen.

6.5 Etiska överväganden

Inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning har fyra forskningsetiska principer tagits fram vilka vi i möjligaste mån har försökt följa genom hela uppsatsprocessen (Elektronisk källa 6). Vi har noggrant och i förväg informerat alla personer som deltagit i intervjuer om studiens syfte samt villkoren som gällde för deras deltagande. Detta skedde dels i telefonsamtal med intervjupersonerna samt via ett informationsmail som vi skickade ut i god tid innan intervjuerna (se bilaga 3). Genom att vi gett deltagarna dessa upplysningar anser vi att *informationskravet* eftersträvats. Inför varje intervju förde vi en diskussion kring ämnets känslighet för att på så sätt medvetandegöra informanterna om att detta kan rycka upp personliga erfarenheter och väcka många tankar. Vidare sökte vi varje deltagares godkännande till att medverka i intervjuer och var noga med att inte tvinga oss på någon. Intervjupersonerna informerades om att deras medverkan var på frivillig basis och att de därför hade möjlighet att avbryta sitt deltagande. Detta överensstämmer med principen om *samtyckeskravet*. I enlighet med *konfidentialitetskravet* har vi hanterat det empiriska materialet så att inte utomstående kunde ta del av det. Detta gällde alltså exempelvis inspelningarna av intervjuerna. Konfidentialitetskravet har dock inte hindrat den skriftliga uppsatsen från att publiceras eftersom informanterna anonymiserats. Den fjärde forskningsetiska principen gällde *nyttjandekravet*, vilken vi åtföljde genom att inte låta personuppgifter som insamlats användas för kommersiella eller icke-vetenskapliga ändamål.

6.6 Validitet och reliabilitet

Forskningens giltighet kan benämnas som dess *validitet* vilken enligt Kvale (1997) bland annat uppnås genom att forskaren under hela undersökningsprocessen intar ett kontrollerande och ifrågasättande förhållningssätt. Detta är något som vi försökt medvetandegöra under hela uppsatsprocessen och vi har därför varit noggranna med att, så långt det var möjligt, vara medvetna om vår intervjuar- och forskarroll. Validiteten är således inte endast en kvalitetskontroll som görs i undersökningens slutstadium utan något som skett kontinuerligt (Kvale, 1997). Vi har inte ambitionen att skapa generaliserbara resultat, men har dock strävat efter den noggrannhet som ökar validiteten i möjligaste mån. Enligt ett hermeneutiskt tänkande vill vi, som ovan nämnts, även lyfta upp vår egna förförståelse till ytan och klargöra att vi som forskare inte kunnat undvika att göra tolkningar som påverkats av dessa (Gilje & Grimen, 1995).

När det kommer till forskningens *reliabilitet* menar Kvale (1997) att det inom den kvalitativa forskningsintervjun främst handlar om att motverka den godtyckliga subjektiviteten. Han pekar framför allt på de frågor som ställs i intervjuerna och det sätt som forskaren ställer dessa på. För att öka reliabiliteten i forskningsresultatet är det av särskild vikt att forskaren undviker ledande frågor som kan inverka på informanternas svar, vilket vi ansträngt oss för att göra.

7. Resultat

Nedan presenterar vi de resultat vi sett i vårt empiriska material. Då vår empiri är omfattande och består av åtta kvalitativa intervjuer, är denna resultatredovisning ett urval av det som intervjupersonerna berättat för oss. Vi har valt att i resultatdelen lyfta det vi anser vara relevant med hänsyn taget till vårt syfte: *Att undersöka hur samverkan upplevs fungera mellan de två professionerna pedagoger i skolan och socionomer inom socialtjänst, gällande anmälningssplikten, med särskilt fokus på återkopplande aspekter.*

Vi redogör för resultatet utifrån fyra av delarna som ingår i kommunikationsteorins sändar-mottagarmodell: vem *sändaren* respektive *mottagaren* av återkoppling är, vad återkopplingen har för *innehåll* samt vilken *effekt* den har.

För att kunna behandla våra intervjupersoner anonymiserat har vi valt att ge dem kodnamn. Bokstaven indikerar vem som uttalat sig; pedagog (P), socialsekreterare (S), de två personerna som jobbar med insatser för samverkan (IFS). Vi har dessutom benämnt samtliga våra intervjupersoner som *hon*, trots att vi intervjuat både män och kvinnor. Detta för att ytterligare avidentifiera våra respondenter. Eftersom det endast var en man bland intervjupersonerna hade det annars varit alltför lätt att identifiera honom.

Det är viktigt att poängtera att det när man talar om frågor kring barn som far illa, anmälningssplikt och utredningar, kan vara svårt att ge generella svar. Hur ett ärende hanteras och vilka känslor det väcker hos dem som är berörda av det, beror på fallets karaktär. Det är exempelvis svårt att avgöra hurdan återkoppling man önskar, beroende på att fallen som anmäls kan variera från skolkproblem till sexuella övergrepp. Vi vill därför påpeka att vissa av svaren och citaten nedan inte utan vidare går att applicera på allvarligare anmälningar. Detta har även intervjupersonerna varit noga med att poängtera när de gett sina svar.

7.1 Sändaren av återkoppling

Nedan redogörs för intervjupersonernas uppfattningar och tankar kring den som sänder, eller den som bör sända återkopplingen. Sändaren av återkoppling är i det här fallet socialsekreteraren.

De två personer som arbetar med insatser för samverkan menar att det är väldigt olika från fall till fall huruvida återkoppling sker och att det är beroende av sändaren, det vill säga socialsekreterarens, inställning till samverkan. IFS uttrycker att de fortfarande väntar på att det ska bli så att återkoppling sker naturligt.

P1 har upplevelser både av att få återkoppling från socialtjänsten och att rektor får återkopplingen som sedan ges vidare till pedagogen. Enligt henne har en ansvarig socialsekreterare alltid hört av sig för att få ytterligare information om anmälan, men sedan har det inte alltid funnits någon fortsatt återkoppling i ärendet. Hon uttrycker en tillit till socialsekreterarna som tar över ärendet:

Det finns andra som tar över och ska sköta det som har verktygen, för det har inte vi. Vi är pedagoger, det är vad vi är. (P1)

P3 påpekar liksom P1 att hon litar på att socialtjänsten kan sin sak och att det är *professionella människor* som tar hand om den anmälan hon gör. Hon berättar dock att hon kan känna sig liten gentemot de sociala myndigheterna. Hon upplever en ojämnhet i maktstruktur och att hon känner sig lite som en lillasyster. Hon tror att det har att göra med en rädsla för att man gjort något fel:

Jag tror det ligger lite i rädslan att man gör fel på något sätt. Om man har väntat för länge. Om man har fel helt enkelt. Och man har gjort en bedömning som är käpprätt. Sedan har det också att göra med att man lämnar ifrån sig en bedömning som man har gått och funderat på ett tag. (P3)

I intervjun med P2 framgår att hennes erfarenheter har gett henne en negativ bild av socialtjänsten som sändare. Hon har inte upplevt någon återkoppling utan anser att socialtjänsten endast blir en kontrollinstans som *begär* uppgifter:

Så fort socialen är inkopplad, det ser inte ut som en hjälpmyndighet, utan det är mer som en kontrollmyndighet verkar det som. När de kommer in så vill de veta det och det och det. Och jag tror att det är många som upplever dem så: nu ska de kolla oss. (P2)

Hon menar att hon aldrig fått någon riktig återkoppling, utan att det efter en anmälan bara sker enkelspårig kommunikation. Hon säger upprepade gånger att hon känner att socialtjänst och skola är två helt skilda världar som inte möts i kommunikationen kring barnet:

Jag känner att det är som två helt skilda världar alltså. Det känns så. Det är synd. För vi är också här för att hjälpa barnen och socialkontoret finns för att hjälpa alla. Så det är jättesynd. (P2)

S1 arbetar på en enhet där chefer och ledning anser det vara mycket viktigt att samverka med och återkoppla till skola/förskola när det gäller anmälningsärenden. Det arbetas från ledningens sida aktivt med att skapa ett förtroende och tillit hos skolorna för socialtjänstens arbete. Hon menar dock att det säkert finns situationer där återkoppling inte sker. Det kan handla om att socialsekreteraren arbetar på ett väldigt traditionellt sätt där man bara ser skolan som en referens. Det kan också vara en fråga om att man missar eller glömmer av att återkoppla. Socialsekreteraren menar att känslan är dålig när hon missat att återkoppla. Både S1 och S2 säger att återkopplingen till anmälaren är något som ska *sitta i ryggmärken*. Båda berättar också att de i de fall de inte har återkopplat känt att de inte riktigt gjort ett bra jobb. De använder ord som inte nöjd, oprofessionellt och avhugget för att beskriva hur de då känner sig i sin yrkesroll. S2 menar att socialsekreteraren genom återkopplingen avlastar läraren och tar över ansvaret för misstanken som anmälts. I de situationer då det inte sänds någon återkoppling tror hon att det kan ha att göra med att det specifika ärendet innehåller mycket kontakter och innebär mycket jobb.

S3 tror att det finns situationer när utredaren hellre vill ha utredningen för sig själv, för att det blir enklare så. Det blir då en envägskommunikation där utredaren helt sonika frågar och för anteckningar över vårdnadshavares respektive lärares upplevelser kring vad som har hänt med barnet. Hon poängterar att socialarbetaren måste ges en chans att få grepp om utredningen och veta vad han/hon själv gör innan återkoppling sker. I annat fall kan det bli en röra av information. Hon berättar att samverkan är en komplex process:

Det finns ju inte en perfekt lärare, det finns inte en perfekt socialarbetare. Så det är en process i det här att kunna bedriva det här arbetet. (S3)

De två personerna som arbetar med samverkansinsatser upplever att det kan finnas problem med hur socialsekreterare ser på sig själva och sin roll i exempelvis nätverksmöten:

Jag tror att socialsekreterarna, eller jag fantiserar om att de redan diskvalificerar sig själva: Nej, de vill inte ha med oss, det blir så känsligt. Alltså, att se sig själva som en resurs. Kollektiv låg självkänsla, så känner jag. (IFS)

Vidare säger de om socialsekreterarna att:

De är så mycket utsatta också. Ja, och de får höra från skolan hela tiden: vad gör de där nere, de gör ingenting. Nej, de gör ingenting på socialen. (IFS)

IFS berättar även om vilka attityder gentemot socialsekreterare de stött på från lärares håll:

Det är ju precis det som jag tror socialtjänsten tycker är så otroligt jobbigt. Att när det väl återkopplas så: Jaha? Alltså ifrågasättandet av vilka insatser man väljer. (IFS)

7.2 Mottagaren av återkoppling

I detta stycke redogörs för intervjupersonernas uppfattningar kring mottagaren av återkopplingen. Man kan konstatera att mottagaren av återkoppling i de flesta fall är en pedagog. Pedagogerna vi intervjuat berättar utifrån sina erfarenheter av och känslor inför att vara mottagare av återkoppling. Socialsekreterarna berättar om hur de uppfattar mottagaren.

P1 konstaterar upprepade gånger att hon är en person som är trygg i sig själv och står för vad hon säger. Hon menar att återkoppling eller icke-återkoppling inte påverkar huruvida hon anmäler eller ej: "Nej jag fegar inte ur, jag anmäler" säger hon.

IFS har på skolor ibland mött arg skolpersonal som säger att de anmäler men inte vet vad som händer:

Men då är det ju ett jättestort steg för läraren eller den personalen att ta, att göra en anmälan alltså, det är svårt. Då har det tagit kraft och hon har gått och väntat och så tillslut så: nej, nu får vi göra det här. Och så väntar de att de ska få höra någonting. Ingenting kommer. Och ingenting, och ingenting. Så är bilden. (IFS)

En av pedagogerna berättar om sin roll i processen kring anmälningar som problematisk. I de fall hon gjort en anmälan upplever hon att hon inte har varit mottagare av någon återkoppling. Det framgår att hon känner sig endast som en uppgiftslämnare och har inte upplevt att hon är en mottagare av kommunikation. Hon säger:

Vi ska bara ge, ge, ge. Ja, vi är skyldiga till det. Men vi har inga rättigheter att ta del av någon slags information alls. [...] Jag känner att jag bara har lämnat information hela tiden. Jag känner inte att jag fått någonting tillbaka, och det är det man saknar. Det är det jag saknar väldigt mycket. (P2)

Hon beskriver också hur hon vid ett tillfälle frågat socialsekreteraren om hon kommer få att veta *något* om vad som händer efter hennes anmälan. Svaret hon fick från socialsekreteraren då var att chefen, d.v.s. rektorn, får veta om det blir ett avslut på utredningen. I detta fall är således rektorn mottagaren av återkoppling. Även S4 talar om rektorn som mottagaren av återkoppling. Hon spekulerar kring att det kan finnas situationer då återkopplingen ges till rektor och stannar där, vilket således innebär att den aldrig kommer till anmälaren.

P3 pratar flera gånger om behovet av att få bekräftat vad som händer i ett ärende, något hon själv ytterst sällan har erfarit. Hon har erfarenhet av att få besked om huruvida ärendet blivit nerlagt eller inte, men utöver det har hon inte tagit emot någon återkoppling. Vidare berättar hon att hon när hon gör en anmälan och besvarar formulär med många och kniviga frågor om barnet, känner sig väldigt utlämnad. Hon upplever det svårt att vara saklig, eftersom man är känslomässigt engagerad i barnet. Vid något tillfälle har hon varit med om att socialsekreteraren velat ha ett möte ansikte mot ansikte för att få ytterligare information om anmälan:

Jag tycker att det har varit väldigt positivt att ha de mötena, mer positivt än att skriva breven för då har man kunnat mötas på samma nivå. Och där är jag skyldig att helt öppna vad jag vet, medan man inte får så mycket från socialsekreteraren, för de får ju inte tala om för mig vad de vet, utan det är ju jag som talar i den situationen och de som tar emot. (P3)

Flera av socialsekreterarna menar att pedagogen har en betydelsefull roll, då de ser barnen varje dag. S1:s bild av skolan som mottagare av återkoppling har varierat. Hon berättar om tidigare erfarenheter av skolan då hon i början av sitt yrkesverksamma liv mötte ett ständigt missnöje med socialtjänsten:

De hackade ju om detta hela tiden, vilket gjorde att man blev så trött på dem så att man höll på att spy. Jag kände verkligen att skolan, det var ett rött skynke för mig under den perioden. Och idag tycker jag det är helt annorlunda just för att kulturen här är den att vi har en samverkan. Vi ska gemensamt försöka se till att det blir så bra som möjligt för det här barnet. (S1)

S1 berättar även om erfarenheter från en annan stadsdel där vissa lärare inte hade kunskap och inte ville ha kunskap om hur socialtjänsten jobbar. Pedagogerna ville inte höra och hela stadsdelen andades enligt S1 bara missnöje med socialtjänsten. Hon poängterar dock att hon upplevt att det skett en ganska tydlig förändring:

Jag tror att lärarna idag har en bättre kunskap om hur vi jobbar. Och vi kanske också är bättre på att föra ut till skolan hur vi jobbar. (S1)

I intervjun med S1 framgår att hon har upplevt att vissa pedagoger kan vara svåra att ha att göra med, då de vill ha mer information i återkopplingen än de behöver och faktiskt har nytta av, och att någon slags nyfikenhet ligger till grund för detta. Hon menar emellertid att dessa lärare hör till undantagsfallen och att de flesta pedagoger bara vill motta information som gagnar deras arbete med barnet. Hon berättar att samarbetet med skola och pedagoger oftast fungerar mycket bra idag.

IFS uttrycker att lärare inte alltid har ögon för de sociala problem som barnen har. De tror att det finns många orsaker till denna attityd bland lärare:

Det är nog både personlighet, bristande kompetens, bristande vilja, lämnad av organisation och chefer, alltså ledning. Man kan lägga det på alla olika nivåer. (IFS)

I likhet med detta menar även S2 att pedagoger ofta har dålig förståelse och svårt att se helheten kring barnet. Hon har stött på tråkig attityd från pedagoger när hon ringt och återkopplat innehåll till dem. Hon berättar:

När man ringer till en lärare och säger att vi har fått in en anmälan, och vi brukar göra så att vi träffas här och pratar kring anmälan, så kan det ibland bli så som att vissa saker sitter så inbitet i skolväggarna eller i rektorn som suttit där i tio år [...] ett bemötande som att: jasså, det är så ni jobbar nu? Det har jag inte märkt av. (S2)

Hon upplever att det ibland finns ett motstånd för det nya i återkopplingssituationen. Hon skulle önska att både lärare och socialtjänst fick satsa på barnet och att det inte skulle vara så prestigefyllt hela tiden. Hon spekulerar i varför denna attityd finns hos pedagogen som mottagare:

Ja, jag tror att det kanske har sett annorlunda ut inom socialtjänsten förut, att det är just det här bemötandet att: Vi har sekretess, vi kan inte säga någonting. Och så en oro som ligger och gror hos lärarna för en ungdom och sen så när de äntligen lyckas göra någonting efter många år kanske, så får de ett bemötande av att de inte får veta vad som hänt. Det är klart att det känns snopet och tråkigt. (S2)

Hon menar vidare att hennes inställning till och intryck av lärare ofta är positivt och att ett gott bemötande i återkopplingssituationen betyder mycket:

Jag tror jättemycket att det beror på vilket bemötande man ger och om man säger det man *kan* säga, så förstår lärarna väldigt väl att de inte kan veta allt och de tycker inte själva att de behöver veta allt heller. (S2)

Även S3 har under hela sitt yrkesliv upplevt att pedagoger varit missnöjda med att de fått så lite återkoppling. Hon visar en förståelse för denna otillfredsställelse. Vidare berättar hon att det är ganska vanligt att pedagogen vill ha mer återkoppling än vad som ges, och säger att det ofta finns någon form av irritation över att man inte får veta mer. Hon menar att återkoppling förhoppningsvis sker ömsesidigt mellan socialsekreteraren och pedagogen.

Jag möter ju inte en stum person förhoppningsvis när jag återkopplar. Jag möter ju en person som kopplar tillbaka en gång till och säger att: Jag vill lägga tillräkta det här jag sa eller jag vill komplettera. Eller, vilket ju är vanligt, att när man startar en utredning så vill man följa, alltså anmälningstillfället det är just den dagen men har jag börjat en utredning vill jag ju följa hur barnet har det i normalfallet. Då kan jag ju inte sitta i skolan och se det, utan då får jag fråga läraren. Så att återkoppling det blir ju koppling, koppling, koppling, koppling. (S3)

S4 uttalar sig vid ett tillfälle om mottagaren av återkopplingen i sådana fall då anmälaren inte får reda på om utredningen kommer att inledas eller ej: "Nej, det får de inte reda på. Men ofta begriper de väl det ändå."

IFS anser det vara viktigt att pedagoger är insatta i hur socialsekreterarna arbetar och att det kan leda till att lärarna har förståelse för varför en utredning kan ta tid och varför den i vissa fall läggs ner. Vidare säger IFS att det är ett problem att skola och socialtjänst inte bygger någon gemensam kunskap. De tycker även att det måste finnas en bra grogrund för att man ska kunna lita på varandra:

Det är fortfarande folk som säger: Vad gör de på skolorna? De gör ingenting! Och: Vad gör de på socialtjänsten? De gör ingenting! Och då tänker jag såhär: Fokusera på vad ni gör själva så kan ni samarbeta. (IFS)

S3 uttrycker sig kring just bristen på förståelse för vad som görs i de andra professionerna:

Men såhär är det lite grann, att om man inte kan ett område, men man kan barn så sitter man där och säger: Vad är det ni gör? Socialarbetarna säger till BUP: Vad är det ni gör? BUP säger till socialarbetarna: Vad är det ni gör? Socialarbetarna säger till skolan: Varför ser ni inte det här? Alltså det där kommer igen, det finns och det kommer att finnas. (S3)

Samtliga av de intervjuade pedagogerna anser att det vore positivt att veta mer om hur gången ser ut efter det att socialsekreterarna tagit emot anmälan. Samtliga socialsekreterare upplever att det har positiv effekt om lärare är insatta i hur socialtjänsten arbetar med ett ärende som rör barn som far illa. S3 berättar att hon ser ett klart samband mellan information som ges till förskolor och omfattningen av anmälningar som görs.

När vi informerar på en förskola, detta är ett ganska intressant fenomen, om vi informerar på en förskola så får vi en anmälan på den förskolan inom en vecka. Just därför att då kommer man på att det här som jag vet om, det kanske vi då kan hjälpa till med. Och sen kanske det inte kommer så många från den förskolan på ett tag. Sen informerar vi på den förskolan igen kanske tre år senare, då kan man vara nästan säker på att man får en anmälan igen från dem inom en vecka. (S3)

S3 menar att hon således är medveten om att man på förskolorna har för lite kunskap om anmälningsplikten och hur socialtjänsten arbetar. Enligt lag har socialnämnden skyldighet att informera pedagoger om att de har anmälningsskyldighet, vilket alla socialsekreterare vi intervjuat berättar att de gör. S3 menar dock att det inte är socialtjänstens skyldighet att *dra ur* pedagoger anmälningar. Hon poängterar att socialtjänsten ska bistå och verka för ett gott samarbete men menar att skolor själva, på organisationsnivå, måste skapa rutiner för att pedagoger ska känna sig trygga i att anmäla.

S3 tar vid ett tillfälle upp vikten av en bra ledning och att rektorer stöttar sina anställda vid en anmälningssituation:

Det är ju också viktigt att läraren får en stötning, att det finns en rektor som kan stötta den läraren som naturligtvis kan bli förtvivlad över reaktionen av vad som händer efter en anmälan. Att det finns ett personalansvar som gör att den anmälaren känner att: vad jag än gjorde så har jag fått stötning i medverkan till den här anmälningen till socialtjänsten. (S3)

7.3 Återkopplingens innehåll

I detta avsnitt behandlas återkopplingens innehåll utifrån de erfarenheter pedagogerna och socialsekreterarna har. Här redogörs för vilka faktorer våra intervjupersoner tror påverkar om socialsekreterarna återkopplar eller ej. Har pedagoger fått återkoppling, har socialsekreterare gett återkoppling? Vad består återkopplingen i enligt socialsekreterarna respektive pedagogerna? Har de erfarenhet av att inte få återkoppling, hur ser den erfarenheten ut? Vad kan det finnas för möjliga anledningar till att återkoppling till anmälaren inte sker? Vi vill återigen understryka att innehållet i återkopplingen är direkt beroende av ärendets karaktär. Om det exempelvis gäller misstanke om att ett barn är utsatt för sexuella övergrepp blir utredningen mycket känslig. Det påverkar hur samarbetet med vårdnadshavare ser ut, vilken information som kan lämnas ut samt vilken form återkopplingen har.

7.3.1 Reell återkoppling

Det visar sig i det empiriska materialet att erfarenheterna skiljer sig åt när det gäller vad återkopplingen innehåller. Ibland har läraren fått återkoppling och ibland inte. I fall där återkoppling har förekommit har den sett olika ut.

P1 berättar att hon har erfarenhet av att återkopplingen utgjorts av ett möte där socionomen, föräldern och personal från skolan träffas och pratar om anmälan. Den övriga återkoppling hon fått efter att ha gjort en anmälan har bestått i att hon fått reda på: att barnet i fråga fått den

hjälp han/hon ska ha, vilka åtgärder som skolan/förskolan behöver ställa upp med, samt om det finns någon kontaktfamilj eller annan avlastning för barnet. Även en annan av pedagogerna har erfarenhet av att sitta ner med socialsekreteraren och diskutera anmälan. Hon poängterar att detta kändes bra och mycket mer behagligt än att bara fylla i ett papper med frågor kring barnet.

S1 arbetar på en arbetsplats där ledning och chefer lägger stor vikt vid återkoppling till skolan. Hon menar att det är olika från en socialsekreterare till en annan hur man arbetar, men också att många av hennes kollegor arbetar i en ständig dialog med skolan under hela utredningen. Innehållet i återkopplingen är, enligt henne, beroende av att vårdnadshavare ger sitt samtycke till det som kommuniceras mellan socialtjänst och skola i ärendet. Den form av återkoppling som hon oftast använder sig av är möten tillsammans med den som anmält och föräldrarna. Hon menar att en av fördelarna med dessa möten är att alla vet vad som sägs. Återkopplingen innehåller information som pedagogen behöver veta, alltså saker som handlar om barnet och barnets behov. Det innebär att skolan vet vilka insatser som görs, vad socialtjänsten gör samt vad skolan kan utföra. Det som däremot inte har med situationen i skolan att göra, faller under sekretessen och återkopplas inte till pedagogerna.

S2 berättar om hur hon erfar vilket innehåll återkopplingen till skolan har. Hon beskriver att hon som socialsekreterare ringer till skolan och säger: "Hej, vi har fått din anmälan om oro för den här pojken och vi brukar göra så att vi har ett möte tillsammans. Har du möjlighet att komma hit?" Hon berättar att de arbetar med nätverksmöten där alla viktiga personer runt barnet bjuds in. Där informerar man om föräldrarnas samtycke, något som hon upplever mycket viktigt att få. S2 säger att återkopplingsarbetet ofta består av regelbundna träffar med skolan. Det innehåll återkopplingen har behöver inte bestå i detaljer, utan kan vara enkel information om att man jobbar i familjen och ärendet. Hon menar att:

Eftersom vi jobbar med nätverksmöte till exempel så tycker vi att det är viktigt att samla alla parter som finns runtomkring ungdomen och att man jobbar gemensamt. Och om inte skolan släpps in i det så blir det ju svårt för dem att kanske ändra på det de kan ändra för att göra situationen bättre. Så jag tycker det är jätteviktigt att jobba så att lärarna är med mer aktivt. Annars är det ju svårt att begära att de ska förstå hela situationen och inte bara se barnet i skolan. (S2)

En annan av socialsekreterarna berättar att hennes erfarenhet är att man ofta har nätverksliknande möten där den som anmält träffar vårdnadshavare och socialsekreterare. Hon påpekar att socialtjänsten måste vara tydlig med att de då tagit över ansvaret. Det innebär dock inte att pedagogernas medverkan förringas, utan deras medverkan kan tvärt om enligt henne initialt vara viktigare än det som socialsekreteraren kan göra. Hon uttalar sig om återkopplingens innehåll:

En återkoppling innebär ju inte att man återkopplar allt man vet. En återkoppling innebär att man återkopplar det som man tänker att skolan behöver ha. Sen kan ju skolan själv definiera sina frågor så får man mötas där. (S3)

S3 beskriver vidare att en vanlig form av återkoppling sker genom att man efter avslutad utredning samlar ihop alla parter och informerar om vad man kommit fram till och hur man ska gå vidare. Även IFS berättar att de arbetar med denna typ av möten och tanken är att de ska vara som motorer och vara en form av kvalitetssäkring som ser till att brukarna får den hjälp de behöver. De arbetar på uppdrag av föräldrar, rektorer, lärare och annan personal inom skola och socialtjänst. IFS bjuder in till och håller i möten samt skapar uppföljningsmöten. De frågorna man utgår ifrån och som alla deltagare i mötet får yttra sig kring är: Hur ser situationen ut? Vilka insatser finns? Hur kommunicerar ni? Hur ska ni gå vidare? När frågor

om kommunikationen kommer upp erbjuds vårdnadshavare att skriva under en sekretessblankett där det står att handläggaren för ärendet får diskutera med skolan om ärendet som gäller barnet. På blanketten står även att samtycket när som helst på vårdnadshavares initiativ kan tas tillbaka med omedelbar verkan.

Återkopplingens innehåll är, enligt S4, framför allt att anmälan tagits emot och kommer att hanteras på enheten. Hon menar att man som anmälare alltid får någon form av återkoppling, men kanske inte alltid i den utsträckning man vill. Hon berättar att de ibland har gemensamma möten, men att det inte är det samma som återkoppling. Men hon menar att det i dessa möten blir en slags automatisk återkoppling där pedagogerna får samma information som socialsekreteraren. Man vet i det skedet lika mycket:

Då får man automatiskt en återkoppling, så behöver man inte gå och fundera mer på det och gå och undra, för man vet ju samtidigt som jag. (S4)

IFS berättar om ett fall där en pedagog hamnade i en oerhört svår sits på grund av att hon inte fick kontakt med socialsekreteraren efter det att hon gjort en anmälan. De konstaterar vad läraren i det fallet hade behövt för innehåll i återkopplingen för att kunna hantera situationen:

Ja, jag kan ju säga att vad jag tänker är det enda hon hade behövt veta är att: vi har tagit emot detta, nu är det såhär att han är omhändertagen. Du kommer inte få veta var han bor någonstans, föräldrarna kommer inte få veta det och vi håller kontakten. Så. (IFS)

P2 har ingen erfarenhet av återkoppling efter det att ärendet inletts. Hon har aldrig varit med om att någon ansvarig för ärendet kontaktat henne för att berätta något om utredningen trots att hon har erfarenhet av flera anmälningar. Upprepade gånger i intervjun säger hon att hon gjort anmälningar och inte fått reda på vad som händer i ärendet, inte fått något tillbaka. Hon har vid ett tillfälle suttit i samtal med en ansvarig socialsekreterare som ville ha ytterligare upplysningar om barnet i fråga. P2 berättar att hon bestämde sig för att ställa en *dum fråga*, som hon redan menade att hon visste svaret på. Hon frågade ändå socialsekreteraren om hon skulle få reda på något om ärendet, varpå socialsekreteraren enligt henne hänvisade till sekretessen, något som hon även tidigare mött som förklaring till att återkoppling inte sker. Hon kommenterar händelsen: ”Det är sekretessen. Så ett ord räcker”. Vidare säger hon att:

Det är sekretessen de har som anledning. [...] Och det är det jag känner ibland, att man sitter där flera timmar och vänder och vrider på orden och ändå försöker få in nyanser rätt. Och jag menar, man tolkar ju så ordagrant ibland och så, men vill ju att allting ska stå där för barnets skull. Och så får man ingenting tillbaka. (P2)

Även P1 hänvisar till erfarenheter om att göra anmälan som rinner ut i sanden och inte kopplas tillbaka. Hon har erfarenhet av att inte bli involverad i samtal mellan socialtjänst och förälder. Hon tror att anledningen till denna icke-återkoppling är att socialsekreterarna är så inne i sin yrkesroll att de glömmer bort att det finns folk i periferin som behöver höra att det händer saker i ärendet. Också P3 har erfarenheter av icke-återkoppling efter anmälan. Hon berättar att hon har skickat in papper och inte fått något tillbaka. Hon har inte fått veta vare sig om det händer något efter anmälan, om den ligger vilande eller om någon handlägger ärendet.

S1 menar att hon tror att det finns socialsekreterare som inte återkopplar. Hon spekulerar i möjliga orsaker till detta. Ibland är det på grund av glömska, en miss eller att man inte tänker på det. Hon säger också att vissa socialsekreterare anger sekretessen som anledning till att inte återkoppla:

Jag tror att man gör sekretessen till ett hinder om man vill göra det på något sätt. Eller om det är så att kulturen är den att: vi säger ingenting till skolan, så kan man ju använda sekretessen till det. Men om man vill att det ska fungera så kan man ju också, man kan ju hitta vägar runt. (S1)

En av socialsekreterarna berättar att hon i 30 år har hört lärare säga att de inte får tillräckligt med återkoppling. Hon säger att hon rent generellt tycker att socialtjänsten återkopplar för dåligt och att det finns anledning att titta närmre på de frågorna. Hon menar att socialsekreteressen är hård och ofta innebär att man inte kan lämna ut särskilt mycket uppgifter utan vårdnadshavares samtycke:

Det är lite för lätt för socialsekreterare att säga: min sekretess hindrar mig. Det finns ju naturligtvis socialsekreterare som inte har jobbat, säger jag, tillräckligt mycket på att övertyga föräldrar om vikten av att skolan får reda på saker och ting. (S3)

Vidare påpekar hon dock att socialtjänsten ska verka för att sekretessen inte blir ett hinder för återkoppling. Hon menar att det är viktigt att socialsekreteraren förklarar för föräldern att det är för barnets skull som skolan behöver veta en del om vad som händer i ärendet. S1 uttrycker liknande tankar med orden:

Skolan behöver ju veta för att hjälpa barnet på ett bra sätt eller att det ska kunna bli en bra situation för barnet i skolan, det är ju så man får motivera föräldrarna till att man lämnar uppgifter. (S3)

S4 anger förutom sekretess och samtycke, att tidsbrist och hög arbetsbelastning kan vara anledningar till att återkoppling inte sker. Av tidsskäl går det inte alltid att ha möten med alla parter. Hon menar även att en anledning till att pedagogen som gjort anmälan inte får återkoppling, kan vara att återkopplingen ges till rektor och fastnar där. Hon tror således att det i vissa fall kan handla om en brist i skolans egen kommunikation.

Socialsekreterarnas upplevelse av hur svårt det är att få föräldrars samtycke verkar variera. S1 menar att det är väldigt, väldigt sällan föräldrarna säger nej. Enligt S2 ges samtycke kanske ungefär i hälften av fallen medan S3 menar att hon relativt ofta möter att föräldrarna inte ger sitt samtycke. S4 säger att hon sällan är med om att föräldrarna inte ger samtycke, men att det ibland kan handla om ett motivationsarbete som tar lång tid.

IFS förklarar bristande återkoppling med tidsbrist, underbemanning eller organisationsproblem. De menar även att bristande återkoppling i viss mån kan bero på att man inte har tränat på att kommunicera. De menar att läraren skulle bli väldigt nöjd om socialsekreteraren ringde och förklarade:

Jag har sekretess, jag kan inte ge dig någon information egentligen men nu jobbar jag med det här. Jag skulle behöva ha mer kunskap om den här eleven och få höra det utav dig för att jag ska kunna göra ett så bra arbete som möjligt. (IFS)

IFS menar att detta ju egentligen är enligt lag, läraren har skyldighet att lämna uppgifter och socialsekreteraren har rättighet att inhämta uppgifter i ärendet. Enligt dem handlar denna kommunikation om att skapa tillit, så att pedagogerna förlitar sig på att socialarbetarna inte kan säga mer än de gör.

7.3.2 Önskad återkoppling

Det framgår att samtliga intervjupersoner anser att återkopplingen är betydelsefull. Upplevelserna och erfarenheterna kring vad innehållet i återkopplingen varit eller vad man saknat för innehåll är olika. Nedan presenteras vilket innehåll en önskad återkoppling skulle ha enligt respondenterna.

P1 uttrycker en önskan om att få återkoppling genom möte med socialsekreteraren och föräldern. Det får inte bli skvallermöten, utan man ska hålla sig till fakta. Hon önskar att hon vid avslutad utredning fick reda på vilka åtgärder som sätts in och hur man kommer att jobba och poängterar vid flertalet tillfällen att hon inte behöver ha reda på allt:

Det finns ju ingen anledning att vi har reda på det om det inte är till för att vi ska öka förståelsen, till exempel det kan ju vara deprimerade föräldrar eller vad som helst, och då måste man ju ha reda på att nu är föräldern deprimerad och det är så här. De här åtgärderna sätts in och ni kan vara trygga med det, men mer behöver man ju inte ha reda på.

P2 tar upp äga som exempel och berättar vad hon anser att hon skulle vilja få återkopplat:

Då skulle jag ju gärna vilja veta hur det har påverkat familjen. Vad är det som har hänt? Fortsätter det eller slutar föräldrarna? Vad har de kommit fram till? Får de en chans till? (P2)

En annan av pedagogerna upplever att den återkoppling hon önskar varierar från fall till fall:

Mår barnet bättre av att jag vet så önskar jag att man kunde få feedback. Men annars så, för min egen nyfikenhets skull så ska jag inte ha det. Men ibland skulle man må bättre av att veta vad som händer, för som människa och som lärare behöver man den bekräftelsen. (P3)

Vidare menar hon att hon behöver veta om socialtjänsten jobbar vidare i ärendet eller om det läggs ner. Hon önskar även att återkopplingen kunde innehålla någon form av uppmuntran eller bekräftelse: ”Vad bra att du gjorde det, nu har vi fått upp ögonen och kan jobba för detta”.

P3 upplever att det har känts bra att mötas och diskutera. Hon skulle vilja att återkopplingen såg ut sådan att man när det gått ett tag träffades, satt ner och tillsammans pratade om hur det gått för barnet. Hon berättar vad hon önskar för innehåll i ett sådant möte:

Alltså att dela erfarenheter: hur har det gått i skolan? Hur verkar barnet? Är det gladare eller vad händer? Orkar det med skolarbetet och så vidare? Den typen av återkoppling skulle jag tycka var bra. Att man träffades mer aktivt, alltså mötesbiten där. Det skulle jag tycka kändes positivt. (P3)

S1 önskar att återkopplingen skulle bestå i nätverksmöten eftersom alla inblandade då får en återkoppling samtidigt:

Om man får in alla inblandade i ett rum och kan stöta och blöta ett problem, och där folk får säga precis det de tycker och det de känner. Och man får komma med förslag och idéer. Och man gör en handlingsplan utifrån mötet. Det är ju det optimala. För då är alla delaktiga. Alla har varit med och fått säga sitt och de har fått höra vad alla andra har att säga. (S1)

Hon menar vidare att hennes erfarenhet säger att denna typ av möten även är bra för klienterna, alltså vårdnadshavare: ”därför att då känner de inte heller att det är någon som går och pratar bakom deras rygg eller som säger någonting som de inte får höra. Utan de får höra vad alla har att säga.”

S2 berättar hur hennes drömscenario när det gäller återkoppling ser ut:

Och så får vi in anmälan och sen ringer vi tillbaka till läraren. Och så säger de: vad bra att ni ringer och att vi får möjlighet att träffa familjen och berätta vad som hänt. Sen har vi ett möte och föräldrarna kanske är jätteförbannade först. Och så får skolan lägga fram och vi får förklara att det inte är skolans skyldighet att bedöma utan att anmäla. Så kan vi hantera det på ett bra sätt, så att lärarna känner att de är avlastade och glada när de går därifrån. Och föräldrarna förstår att det var bra att det här kom fram tillslut. Så öppnar vi en utredning och det blir ett bra samarbete där skolan också kan vara med. [...] och att man sen kan återge till skolan vad som bedömts i utredningen, att föräldrarna ger sitt samtycke till det. Och att skolan också kanske har vissa punkter som de har jobbat med. (S2)

Alla de intervjuade socialsekreterarna menar att den optimala återkoppling man kan ge är när föräldrarna låter skolan vara delaktig. S3 tycker att det viktigaste i återkopplingen är att läraren får reda på det som socialtjänsten gör som är relevanta för skolarbetet:

Den återkoppling som jag måste sätta först är den där det finns ett innehåll som läraren behöver höra för att vi tillsammans ska jobba för att eleven ska få det så bra som möjligt. Det måste ju komma först av allt. (S3)

Vidare vill hon att kontakten mellan socialtjänst och skola ska vara upprepad.

Då är ett drömscenario det att man har jättetät kontakt. Läraren har ett eget forum som han eller hon kan använda sig av, typ mailkontakt. Det kan vara att man är klart överens om att jag vill ha en rapport i veckan och då är man överens om att göra det. (S3)

S4 menar att det är av stor vikt att återkopplingen ger läraren insikt om att det pågår en utredning och att det arbetas för att barnet ska få så mycket hjälp som möjligt. Hon berättar:

Jag skulle önska att man kunde jobba ihop redan från början, för då lär man sig mer av varandra också. Och så ser man hur de olika fungerar och så där. Utifrån återkoppling, då blir det inget problem. Därför är det väldigt bra när man kan göra det. Ha gemensamma små möten med föräldrar och så. (S4)

IFS spekulerar i hur återkoppling skulle behöva se ut. De föreslår tre stegs återkoppling. Nummer ett skulle vara återkoppling om vilken handläggare som fått ärendet tilldelat sig. Nummer två skulle vara en återkoppling mitt i utredningen där fokus är vad man gör för insatser. Fas nummer tre skulle vara återkoppling när ärendet avslutas. De menar att denna typ av samverkan runt ett ärende ännu inte existerar.

Vidare talar IFS mycket om fördelar med nätverksmöten. De ser stora värden i att tillsammans med föräldrar delta i nätverksmöten. De upplever att föräldrar ofta får en kick av att se att så många människor finns för att hjälpa deras barn.

7.4 Återkopplingens effekt

Vårt resultat visar på många olika effekter som återkoppling kan ha på pedagogerna som gjort anmälan, men vi har även tagit del av tankar kring vilken inverkan återkopplingen har på socialsekreterarna. Genomgående för alla personer vi intervjuat är att man anser återkopplingen vara viktig samt att den på något sätt påverkar anmälaren. Bristande eller utebliven återkoppling har även den visat sig ha inverkan på anmälaren. Det berörda barnet och socialsekreteraren berörs också av återkopplingen och dess utformning enligt intervjupersonerna.

P1 berättar att hon tror att återkoppling från socialtjänsten kan skapa känslan att det lönar sig att göra en anmälan eftersom man då får veta om det händer någonting. Dock poängterar hon att hon känner sig trygg i att anmäla trots att hon själv har viss erfarenhet av att socialtjänsten inte återkopplat till henne. P3 menar att återkoppling skulle leda till ökad säkerhet i att man som pedagog gjort rätt i att anmäla, vilket enligt henne skulle kunna medföra en ökad säkerhet inför att anmäla nästa gång. S3 menar att läraren p.g.a. bristande återkoppling kan känna att det inte är någon vits med att göra en anmälan, eftersom man inte fått se att det händer något efter en anmälan. Detta menar hon kan göra att pedagogen känner sig mer tveksam inför att anmäla nästa gång. S1 har erfarenhet av att en tät kontakt och välfungerande samverkan med skolan och förskolan, gör att benägenheten för att pedagoger anmäler igen ökar. Vidare säger hon att om det är helt tyst efter en anmälan, kan man som pedagog uppleva en frustration som påverkar samverkan och gör att man upplever det jobbigare att anmäla igen.

Då återkoppling sker via nätverksmöten enligt S1 att man "får ett ansikte på varandra, ser varandra, pratar och det blir en naturlig kontakt". Hon menar att denna kontakt mellan socialsekreterare och pedagoger har som följd att det framöver blir lättare att kommunicera med varandra i liknande ärenden: "Det är ju lättare att ta telefonen och ringa till någon man känner och träffar regelbundet än att ta telefonen och ringa till jouren på socialkontoret och prata med någon ansiktslös person" (S1).

Möten där socialsekreterare träffar föräldrar och pedagogen som anmält vid samma tillfälle ger enligt P1 en öppenhet som anser vara positiv. Ett liknande resonemang möter vi ifrån P3 som menar att personliga möten med socialsekreteraren efter anmälan är behagligare än att kontakten begränsas till att ske per brev. Hennes erfarenhet är att ett möte i samtal öppnar upp möjligheten att, för henne som anmälare, berätta om det berörda barnet utifrån sina känslor på ett annat sätt än vad som går att göra vid uppgiftslämnande per brev.

Den återkoppling som sker ska enligt S2 lyfta ansvaret från pedagogen till socialsekreteraren. Första gemensamma mötet ska ha en avlastande funktion för pedagogen som nu lämnat från sig en anmälan som socialtjänsten ska göra bedömningar kring.

Flera av intervjupersonerna poängterar just lättnad för anmälaren som en följd av att återkoppling sker. Detta betonas av samtliga pedagoger som vi intervjuat. P1 menar att pedagogerna blir lugnade av att få reda på att det händer saker med anmälan och enligt P2s erfarenheter har återkoppling från socialtjänsten en underlättande effekt för hela personen. "Man slipper gå och fundera på: händer det någonting?" säger P1 när hon berättar om sina tankar om hur återkoppling bör fungera.

IFS ser återkopplingens positiva effekt för den som gjort anmälan som lugnade i och med den kunskap och förståelse den för med sig:

Bemötandet med barnet blir ju på ett annat sätt. Den läraren blir ju lugn när hon vet att anmälan har kommit fram och det har påbörjats någonting. Och då vet hon att börjar man jobba hemma med föräldrarna, då kanske det blir oro för barnet. Då har hon en beredskap där också kanske och har en annan förståelse för hans situation i skolan eller hans beteende, eller hennes. Så det är väldigt viktigt rent mentalt för läraren att få en återkoppling kan jag tänka mig. (IFS)

Att inte få någon återkoppling efter att ha gjort en anmälan leder till frustration för pedagogen menar S1, vilket hon har förståelse för. Pedagogen laddar inför att göra en anmälan och går länge och tänker på om man ska göra en anmälan eller inte innan den görs:

Och så hör man inget. Eller det kanske kommer en socialsekreterare och frågar saker och skriver ner saker och sen får man läsa det som man själv har sagt. Och sen är det dött, tyst, färdigt. Då blir man ju förbannad. Då känner man liksom, varför gjorde jag det här? (S1)

För pedagogerna kan denna känsla av frustration och ovisshet dröja sig kvar länge och P2 berättar att hon fortfarande tänker på ett fall som hon anmälde för flera år sen och undrar hur det gick för barnet. Känslorna gör sig ibland påmind och hon frågar sig: "Hur har det gått för tjejen nu? Förstörde jag allt för henne nu? Vad hände sen i familjen?" Hon frågar sig om det hon gjorde fick positiva eller negativa effekter och hoppas att flickan en dag förstår att P1 gjorde en anmälan för flickans skull.

En erfarenhet som flera av intervjupersonerna lyfter fram är att återkopplingen har en positiv effekt för det berörda barnet. P1 berättar att det är lättare att som pedagog ha förståelse för det berörda barnets situation om man får återkoppling i ärendet man anmält. Hon menar att enkla situationer påverkar pedagogerna väldigt mycket i vardagen, som exempelvis att ett barn kommer illa klätt och utan vantar eller aldrig hämtas i tid. Detta är situationer som kan skapa irritation hos pedagogen som barnet kan känna av. P1 menar att om man som pedagog då får information om orsaker till detta, exempelvis att föräldern är deprimerad så: "Minskar irritationen för då kanske man får en förståelse för varför det är just så kaotiskt kring just det barnet just då."

Även P2 berättar att återkopplingen har betydelse för hennes möte med barnen i vardagen. Hon tar exempel på två konkreta situationer som blir svårhanterliga om hon inte fått återkoppling i anmälningsärendet. P1 säger att det kan vara problematiskt att hantera en situation när barnet berättar för henne om samtalen hos socialsekreteraren. Hon vet då inte alls hur hon ska reagera:

Det lilla barnet kom fram till mig och sa: Ja, jag ska träffa den och den och vi ska prata med den och den. Jaha. Då låtsas man som att man nej, ja att man inte vet någonting, för att man har svarat på alla papper. (P1)

P1 menar också att om hon som pedagog får svårt att prata öppet med klassen om vissa saker och ständigt måste vakta sin tunga för att inte såra den berörda eleven. Det kan handla om att hon i samhällskunskapen tar upp problem i samhället exempelvis misshandel, och att barnet då sitter och tänker: nu pratar hon nog om mig.

P1 bär med sig erfarenhet av att utebliven återkoppling lett till att man på hennes arbetsplats trott att ingenting händer efter att anmälan gjorts. Får man inte återkoppling blir det även enligt henne en negativ effekt för barnet eftersom relationen förstörs lite grann i och med anmälan. Vidare menar P2 att bristande återkoppling till henne som pedagog direkt påverkar relationen mellan henne och eleven. Hon berättar om sin erfarenhet av att eleven höll distans till läraren efter att anmälan gjorts. Eftersom hon själv inte kände till vad som hände med barnet i utredningen upplevde P2 att det var svårt att prata om vissa saker med barnet utan hon fick vakta sin tunga i rädsla att såra barnet. "Man känner att någonting inte är bra, eleven känner likadant. Man kan inte hjälpa eleven på bästa sätt", säger hon.

En större förståelse för ett enskilt fall och för vårdnadshavaren leder enligt P1 till ökad tolerans och vilja att hjälpa och förstå barnet. Hon menar vidare att genom att känna till vissa omständigheter kring barnet kan hon bättre utgå ifrån barnet i det praktiska arbetet. "Man blir lugnare där och då vet man att nu får de hjälp och då rullar det på här och då kan man kanske

vara positiv och så mot barnet”. Flera gånger understryker hon att det handlar om barnets bästa och att återkoppling till anmälaren är till hjälp för barnet. Även S1 berättar om att hon har erfarenhet av att återkoppling som handlar om barnet och barnets behov kan leda till att förbättra för barnet, framför allt vad gäller barnets situation i skolan.

S3 har däremot även en annan infallsvinkel gällande återkopplingens inverkan på barnet. Hon menar att barnet kan tendera att säga mindre om det är i en jobbig situation: ”Om barnet vet att socialarbetaren och läraren kommunicerar så vågar barnet inte säga saker till läraren för att det går vidare till socialarbetaren.” Dock menar S3 att det är en balansfråga hur man ska agera i detta läge och hon säger att effekten även skulle kunna vara den motsatta: ”Skapar man större trygghet och att jag som socialarbetare och läraren också vet vad nästa steg är, vet var man står, då blir det bättre för barnet.”

P3 menar att återkoppling från socialtjänsten kan ge henne information som gör att hon kan hjälpa barnet nå målen i skolan. Hon säger dock vidare att hon inte tror att den eventuella återkopplingen har någon direkt påverkan på relationen till barnet. ”Mitt förhållningssätt måste va professionellt oavsett vad jag vet eller inte.”

En av socialsekreterarna, S3, poängterar att barnet behöver en ”go kontakt” med läraren och att tryggheten hos läraren, som bland annat uppnås via återkoppling, gör att det automatiskt blir bättre för barnet. Genom att nätverksmöten sker med föräldrarnas samtycke får pedagogerna en återkoppling som enligt S4 är det bästa för barnet eftersom pedagogerna inte längre behöver gå och fundera eller undra över vad som hänt efter anmälan.

Att pedagogerna får information om vad som händer i utredningen har även en positiv effekt för föräldrarna enligt P1. Efter att en anmälan gjorts blir relationen med föräldrarna naggad i kanten och hon menar att det av den orsaken är viktigt att återkoppling ges till anmälaren. När föräldrarna vet att pedagogerna känner till vad utredningen lett till behöver kan de slappna av i denna vetskap:

Föräldrarna känner sig lättade... nu vet de (pedagogerna) det och nu behöver jag inte låtsas att det är något annat. (P1)

Utifrån sina erfarenheter lyfter även S1 fram den inverkan som återkoppling har på vårdnadshavarna. I de fall då delar av utredningen sker via nätverksmöten där alla berörda parter deltar. Hon menar att detta kan kännas lite skrämmande för föräldrarna men att det, enligt hennes erfarenhet, framförallt upplevts som positivt eftersom de då fått reda på vad alla har att säga.

P3 ser återkoppling som en möjlighet att få svar på frågor som: ”Har jag gjort rätt, skulle jag göra detta? Har jag gjort något som skadar barnet mer?” Hon poängterar att hon har ett behov av att känna att hon gjorde rätt och att få det bekräftat av socialtjänsten. S1 har en liknande idé om att återkopplingen ”[...] bekräftar för lärare att de har gjort rätt i sitt jobb”. Genom att läraren vet att någon annan arbetar för barnet kan läraren känna sig mer avslappnad, gå tillbaka till sin yrkesroll och hålla en neutral lärarroll, menar hon.

Den återkoppling som ges till pedagogen innebär enligt S3 en känsla av att vara inbegripen i någonting vilket i sin tur kan leda till en större trygghet. ”Om läraren blir tryggare i sin position och öppnare så får ju kanske socialarbetaren mer tillbaka.” Hon poängterar att återkoppling inte enbart sker från socialsekreteraren till den som anmält utan att den även går

tillbaka. Detta resonemang liknar delvis S4s tankar om att pedagoger och socialarbetare skulle kunna arbeta ihop mer tydligt:

Jag skulle önska att man kunde jobba ihop redan från början för då lär man sig mer av varandra och man ser hur man fungerar olika och sådär. (S4)

S1 anser att det skapas en känsla av att ett samarbete påbörjats när hon ger något tillbaka till den som anmält: "Det känns viktigt i jobbet att bekräfta någon som ropar på hjälp för ett barn". För den som arbetar med utredningen blir följderna av att inte ge återkoppling till anmälaren en känsla av otillfredsställelse efter vad S1 berättar: "Och det har ju hänt att jag har missat att återkoppla till exempel till skolan och det känns ju aldrig sådär jättebra, för det får man ofta i nacken efteråt". Hon tycker att återkoppling är något som ska ingå när anmälan tagits emot och tror att en bristande återkoppling kan rubba den goda relation som socialtjänsten måste ha till skolan. "Det är viktigt att de kan ha förtroende för oss och lita på att vi gör det vi ska".

8. Analys

Mycket i vårt empiriska material pekar på att socialsekreteraren som sändare av återkoppling ofta arbetar under förhållanden där en negativ bild av socialtjänsten existerar. Medias bild av socialtjänsten är inte sällan negativt präglad, exempelvis genom kritiska tidningsrubriker. Barnombudsman Lena Nyberg menar att det är problematiskt att socialtjänsten har negativ klang och ibland rentav tenderar att ses som ett hot snarare än en resurs. Samtliga av de socialsekreterare vi intervjuat har stött på ett missnöje bland pedagoger när det gäller återkopplingen efter det att anmälan har gjorts. Socialsekreterarna har erfarenhet av att missnöjet verkar bero på att pedagoger upplever bristande återkoppling. Men även när återkoppling sker kan socialsekreterare enligt IFS ibland möta ett ifrågasättande från pedagogernas sida om vad man kommit fram till och vilka insatser man beslutat att tillsätta. En av socialsekreterarna berättar att hon har viss erfarenhet av att i återkopplingssituationen mötas av en skeptisk attityd från pedagoger, som uttrycker sig i stil med: ”Jasså, det är så ni jobbar nu, det har jag inte märkt av.”

IFS spekulerar kring att socialsekreterare innehar en kollektivt låg självkänsla. De menar vidare att socialsekreterarna är väldigt utsatta och ständigt får höra från skolan att de inte gör tillräckligt. Vårt empiriska material innehåller egentligen inte information om huruvida detta missnöje skapar en dålig självbild hos socialsekreterarna. Men vi kan konstatera att kommunikationsteoretiker menar att självbilden påverkas av andra personers bemötande och förväntningar. Dimbleby och Burton (1997) poängterar att självkänslan har stor betydelse för hur man väljer att kommunicera. Enligt Maltén (1998) påverkas budskapet man sänder av vilken bild sändaren har av sig själv. Vi menar att den negativa bild och det missnöje som finns gentemot socialtjänsten således skulle kunna påverka den återkoppling som socialsekreterarna ger. Exempelvis tror vi att lärares ifrågasättande av hur socialsekreterarna arbetar skulle kunna göra socialsekreterarna minde angelägna att kommunicera med lärarna.

Vi vill dock påpeka att vi i våra intervjuer med socialsekreterarna *inte* uppfattat att de hävdar att de har en dålig självbild i sin profession. I intervjuerna återfinns däremot tankar kring vilken känsla vissa av socialsekreterarna får inför sig själva i sin profession när de inte återkopplar. De menar att återkoppling är något som borde sitta i ryggmärgen hos socialsekreteraren. Själva upplever de sig missnöjda och oprofessionella i de fall där de inte har återkopplat till anmälaren. Vi ser följaktligen att återkoppling kan ha en positiv effekt för socialsekreterare i deras yrkesroll.

Danermark, professor i sociologi, hävdar emellertid att man inte i allt för stor grad ska ge samverkansproblem psykologiska och individuella förklaringar (Danermark, 1999). Vi instämmer i Danermarks resonemang, men hävdar ändå att det är svårt att renodla vad som i återkopplingsförfarandet påverkas av organisatoriska faktorer, och vad som är psykologiska element. Danermark (1999) menar att förutsättningar som har att göra med organisation, lagar och kunskapstraditioner är mer betydelsefulla för hur samverkan fungerar. I våra intervjuer med socialsekreterare framgår att ledningens inställning till samverkan och återkoppling påverkar sändaren. Detta är särskilt påtagligt i intervjun med en av socialsekreterarna som flera gånger påpekar att hon arbetar i en stadsdel där hon ständigt via ledningen påminns om vikten av återkoppling. Något som enligt henne själv gör ökar hennes benägenhet att återkoppla. I likhet med Danermarks resonemang ser vi alltså att ledningens syn på samverkan och återkoppling ger konsekvenser för hur socialsekreteraren arbetar med detta. Om vi drar slutsatserna till sin spets så kan det innebära det att det missnöje som finns mot socialtjänsten

är en organisatorisk fråga eftersom ledningens inställning i stor grad verkar påverka benägenheten att återkoppla.

Däremot framgår det även i intervjumaterialet att socialtjänsten därtill kan upplevas som en kontrollinstans som endast utkräver information. En av pedagogerna uttrycker sin upplevelse av socialtjänsten som att de bara kommer in och ska kontrollera och begära in uppgifter. Hon känner det som att skola och socialtjänst är två helt skilda världar. En annan av pedagogerna säger att hon känner ett slags *lillasysterkomplex* som innebär en rädsla för att göra fel och att maktfördelningen mellan skola och socialtjänst är ojämn. Lundsbye (2002) menar att kommunikationens budskap säger något om det inbördes förhållande som finns mellan sändare mottagare. Den relation mellan socialsekreterare och pedagog som målas upp i ovanstående exempel tenderar att vara det som Payne (2002) benämner som en *kompletterande* relation, vilket innebär att maktförhållandet är ojämnt. Han menar att olikheterna kan ha sin grund i att man har exempelvis olika kompetens och utbildning (Lundsbye, 2002). När det gäller återkopplingen finns en asymmetri i lagrummet som innebär att socialsekreterarna har ett övertag utifrån sin rätt att inhämta information. Av intervjuerna med pedagogerna ser vi att det finns en stor tillit till att socialtjänsten vet vad de gör och att man kan lita på dem när man gör en anmälan och lämnar över information. De påpekar att socialtjänsten utgörs av professionella människor som har verktyg som inte pedagoger har. Vi tolkar det som att pedagogerna främst ser det som något positivt att yrkesgrupperna innehar skilda kunskaper och kompetenser. Danermark och Kullberg (1999) menar att om man identifierar de skillnader som finns mellan yrkesgrupper som samverkar, och hittar sätt att hantera dem, så fungerar samverkan mycket bättre.

En annan faktor som enligt Socialstyrelsen (2007) är positiv för samverkan är en samsyn, det vill säga att de som samverkar har kunskap om och förståelse för varandras professioner. Det är alltså viktigt att inte bara förstå problemet man samverkar kring, utan också ha förståelse för den andra yrkesgruppens uppdrag, resurser och begränsningar (Lind m.fl. 1999). Samtliga pedagoger i vår empiri har känt viss oro efter det att de gjort en anmälan på grund av sitt känslomässiga engagemang i barnet. De uttrycker att denna oro har ett samband med att de vet för lite om vad som hänt med den anmälan de gjort. Även socialsekreterarna har lyft fram sin upplevelse av och visat förståelse för att pedagogerna ofta känner oro för barnet. Vid flera intervjuer med socialsekreterarna har det påpekats att de anser att pedagogen har en mycket betydelsefull roll i barnets liv. Förståelsen för den andres situation är, som vi tidigare påpekat är central när man i tidigare forskning beskriver vad som krävs för att en samverkansprocess ska kunna fungera.

Något som är återkommande i vårt empiriska material är att pedagoger besitter relativt lite kunskap om vad som händer hos socialtjänsten efter det att pedagogen gjort sin anmälan. Alla pedagoger vi intervjuat uttrycker att de efter anmälan undrat mycket över vad som händer i ärendet och hur långt man har kommit i utredningen. Dessa erfarenheter stämmer överens med de slutsatser som Kommittén mot barnmisshandel (2001) dragit. I sin rapport kom de fram till att anmälaren tolkar bristen på information som att ingenting händer, vilket ger konsekvensen att man kan bli mindre benägen att anmäla igen. Även tidigare forskning (bl. a. Olsson, 2006 & Hindberg, 2006) lyfter att brist på återkoppling är en delförklaring till att pedagoger inte anmäler.

En av socialsekreterarna ser tydligt att pedagogers kunskap om anmälningsplikt och deras insatthet i vad som händer med ett ärende ger dem ökad benägenhet att anmäla. Flera av pedagogerna i vår studie uttrycker att det skulle vara givande att få en bild av vad som händer

hos socialtjänsten efter det att man gjort en anmälan. Även socialsekreterarna anser det viktigt och menar att det annars är svårt att begära att pedagogerna ska ha en förståelse för barnets hela situation. Vårt empiriska material ger även indikationer på att pedagoger ibland uppfattas ha svårt att se helheten kring barnet. Det kan handla om så konkreta situationer som att eleven kommer för sent och att läraren inte visar förståelse för detta. I själva verket kan orsaken till elevens sena ankomst vara att barnet har svårt att sova på natten för att mamma är uppe och dricker.

Det empiriska materialet visar att mötet mellan sändaren och mottagaren är långt ifrån okomplicerat. Trots att båda yrkesgrupperna vill barnets bästa, finns det hinder i kommunikationen dem emellan. Enligt Palm (1998) kan mottagaren och sändaren se på ett fenomen på olika sätt, färgat av den yrkeskultur man befinner sig i. Även Lundsby (2002) hävdar att personerna som kommunicerar har olika erfarenheter och sätt att uttrycka sig, vilket gör att det kan vara svårt att förstå varandra. Som vi tolkar vårt empiriska material bidrar samsyn, förståelse för varandras yrkeskulturer samt tillit till varandras kompetens till att samverkan i anmälningssituationen fungerar bättre mellan pedagoger och socialsekreterare.

Av intervjumaterialet framgår åsikter om att det kan finnas vissa socialsekreterare som helst vill ha sin utredning för sig själv och att de jobbar på ett sätt där inte andra professioner och personer involveras. Det finns upplevelser av att somliga socialsekreterare arbetar väldigt traditionellt och att skola i sådana fall i princip endast blir en referens. Då blir informationsflödet en envägskommunikation där information inhämtas från berörda parter och återkoppling till anmälaren inte prioriteras. En av pedagogerna i studien berättar om just denna typ av envägskommunikation. Hon menar att hon aldrig varit med om att vara mottagare av återkoppling, utan endast känt sig som en uppgiftslämnare. Hon säger upprepade gånger att hon bara gett och gett till socialtjänsten, men inte fått något tillbaka. Detta stämmer överens med Linds forskning som påvisar att envägskommunikation i anmälningsförfarandet ofta leder till frustration hos anmälaren (Lind m.fl. 1999). Här ser vi, enligt vår tolkning, exempel på hur viktigt det är att båda parter i samverkan känner delaktighet.

Enligt vårt empiriska material föredrar både socialsekreterare och pedagoger nätverksmöten (i den mån det är möjligt) som form för återkoppling. Dels menar flera att de uppskattar att "få ett ansikte" och en naturlig kontakt med varandra vilket skapar en öppenhet i relationen dem emellan. De socialsekreterare vi intervjuat använder sig ofta av nätverksmöten i sitt arbete med en utredning. Flera av socialsekreterarna har påpekat att nätverksmöten ger en form av automatisk återkoppling, då alla berörda personer runt barnet finns med och tar del av information i ärendet. På frågan om hur återkoppling skulle se ut om man fick önska, svarar alla intervjupersoner att man vill ha möte mellan socialtjänst, skola och förälder. Denna form för återkoppling förespråkar även Olsson (2006) i sin forskning, samt Socialstyrelsen (2004) i sin skrift om anmälningsplikt. I skriften menar man att ett sådant möte är ett bra tillfälle för återkoppling av aktuell information. Det säger även flera av intervjupersonerna. Denna form av samverkansmöten påminner, enligt vår tolkning, om Westrins tredje nivå *kollaboration*. Enligt Westrin kännetecknas samverkan på denna nivå av att parterna tillsammans diskuterar ett problem som är väl avgränsat, och där parternas yrkeskompetens tas tillvara (Boklund, 1995). Vi ser här att intervjupersonernas erfarenheter och önskningsar stämmer väl överens med vad man i tidigare forskning kommit fram till gällande nätverksmöten som lämplig form för samverkan i arbete med barn som far illa.

En åsikt som kommer fram bland pedagoger är att återkoppling via nätverksmöten även har positiv effekt för föräldrakontakten. En av pedagogerna berättar att hon upplever att föräldrar

känner sig lättade över att inte längre behöva låtsas inför personalen på skolan, när de vet att skolan är delaktiga och informerade i ärendet. I vissa fall leder denna form av återkoppling till att relationen mellan pedagogen och barnet underlättas.

Av intervjumaterialet kan vi utläsa skilda uppfattningar om huruvida återkopplingen har någon påverkan för pedagogens relation med barnet. Ett par av pedagogerna menar att det blir enklare att ha förståelse för barnet och att hantera konkreta vardagssituationer där känsliga ämnen kommer på tal. En annan av pedagogerna menar att hon inte tror att hennes relation med barnet i klassrummet påverkas direkt, utan att hon måste vara professionell oavsett om hon fått återkoppling eller ej. Den återkoppling pedagogerna har fått efter att de gjort anmälan till socialtjänsten har varit väldigt varierande. Framför allt är det en av pedagogerna som upplevt att hon fått reda på att barnet fått hjälp, vilka åtgärder som satts in, hur förskolan/skolan förväntas agera samt om det funnits någon kontaktfamilj eller annan avlastning för barnet. I övrigt har pedagogerna vi intervjuat inte upplevt att de fått någon återkoppling som innehåller information om ärendet. Eftersom situationerna kring anmälningar ser väldigt olika ut är det svårt för oss att göra en generell tolkning av huruvida återkopplingen till pedagogen får konsekvenser för pedagogens relation med barnet. Vi ser dock att pedagoger upplever bristande återkoppling som ett hinder i vardagssituationer med barnet.

Både socialsekreterare och pedagoger har erfarenheter av att återkoppling har en avlastande funktion för pedagogerna. När intervjupersonerna berättar vad de önskar att återkopplingen ska innehålla poängterar flera av dem att innehållet ska vara av sådan karaktär att det är relevant för pedagogen i dennes profession. Vårt empiriska material visar att pedagoger känner lättnad när de får information om att en utredning inletts och vad den resulterat i. Pedagogen behöver inte lägga lika mycket energi på att fundera på vad som hänt och hur det ska gå med barnet eftersom hon/han känner till att någon arbetar för barnets bästa. I likhet med tidigare forskning, bland annat Sundell och Colbiörnsen (2000), Olsson (2006) samt Kommittén mot barnmisshandel (2001), säger vårt empiriska material dessutom att en effekt av återkoppling är att man som pedagog får en ökad benägenhet att anmäla nästa gång man misstänker att något barn far illa.

Vad kan det då finnas för möjliga anledningar till att återkoppling inte sker? Enligt Lind m.fl. (1999) är sekretessen och tidsaspekten de två främsta anledningarna till att återkoppling inte sker, något som vårt empiriska material bekräftar. Intervjupersonerna nämner flera olika anledningar till varför återkopplingen uteblir. Vissa upplever att den bristande återkopplingen kan ha organisatoriska förklaringar såsom tidsbrist eller hög arbetsbelastning. Andra orsaker till att återkopplingen brister kan enligt det empiriska materialet vara att socialsekreteraren är av åsikten att återkoppling inte är något betydelsefullt eller att man helt enkelt glömmer av att återkoppla till skolan.

En annan anledning till bristande återkoppling kan enligt IFS vara att socialsekreterarna är otränade i att kommunicera. De menar att situationen kräver tillit och att läraren skulle bli nöjd om socialsekreteraren ringde och berättade att hon/han arbetar med ärendet. Läraren kan informeras om att hon/han har en betydande roll i utlämnandet av uppgifter till socialsekreteraren, men att uppgifter i ärendet inte kan lämnas ut på grund av att vårdnadshavarna inte gett sitt samtycke till det. Enligt Palms kommunikationsteoretiska tankar ökar motivationen att genomföra ett gott arbete om man känner sig delaktig och aktiv i kommunikationen (Palm, 1998). Den kommunikation som IFS förespråkar torde, enligt vår

mening, skapa meningsfullhet för pedagogen då den ger bekräftelse i att pedagogens deltagande är viktigt.

Som vi ovan nämnt anges sekretesslagen som ett hinder för återkoppling till anmälaren. Lagen säger att myndigheter inte utan vidare får lämna information till varandra om den enskilde individen. Vad socialsekreterarna kan återkoppla i ärenden kring barn som far illa är beroende av att vårdnadshavarna ger sitt samtycke till att sekretessbestämmelserna bryts. Kommittén mot barnmisshandel (2001) påpekar att sekretessbestämmelserna inte hindrar *all* form av informationsutlämnande. I likhet med Olsson (2006) menar de att det alltid finns möjlighet att låta anmälaren veta att man fått in en anmälan och vem som handlägger ärendet. Flera av socialsekreterarna i vår studie påvisar att de har som rutin att alltid ringa anmälaren och berätta det. De pedagoger vi intervjuat har dock erfarenhet av att det efter anmälan blir helt tyst och att de inte får någon som helst information om ärendet. Vi ser att det finns en skillnad mellan vad som sägs i teorin och vad som genomförs i praktiken. Trots att viss återkoppling alltid kan ske enligt både tidigare forskning och socialsekreterarna ser verkligheten annorlunda ut för pedagogerna vi intervjuat.

I vårt intervjumaterial framkommer att kulturen på en arbetsplats kan vara av sådan karaktär att återkoppling inte värderas och att man därav inte berättar något för skolan. Flera av socialsekreterarna menar att man kan gömma sig bakom sekretessen som anledning till att inte ge anmälaren information om utredningen. Kommunikationsteorin beskriver att den arbetsgrupp och omgivning man befinner sig i påverkar hur man agerar (Palm, 1998). För socialtjänsten verkar det vara ett självklart mål i processen att försöka få föräldrars samtycke. Det är dock olika hur svårt de upplever att detta motivationsarbete är. Genomgående är dock, som vi förstår det, att föräldrar enligt socialsekreterarna i de allra flesta fall ger sitt samtycke till att pedagogerna ska tillåtas få uppgifter om utredningen. Trots detta känner två av pedagogerna vi intervjuat inte till att vårdnadshavares samtycke kan häva sekretessen mellan socialtjänst och skola. En av pedagogerna har *endast* fått sekretessen som orsak till att man inte kan återkoppla något till henne efter att hon gjort anmälan. När hon återger händelseförloppet framgår att hon inte känt att hon fått någon sympati eller någon som helst ytterligare information om *hur* sekretessen begränsar, vilket enligt henne själv lett till fortsatt oro och ovisshet i situationen.

Sammantaget ser vi att vårt empiriska material i många avseenden stämmer överrens med vad den tidigare forskning vi presenterat kommit fram till gällande samverkan, anmälningsplikt och återkoppling. Vi menar även att vårt empiriska material, i enlighet med kommunikationsteorin, illustrerar att många olika element påverkar fenomenet återkoppling. Hur återkopplingen ser ut och i vilken grad den ges är exempelvis beroende av i vilken miljö sändaren befinner sig, hur sändaren ser på sig själv samt vilken tillit och förståelse som finns mellan sändare och mottagare.

9. Diskussion

9.1 Besvarande av våra frågeställningar

Allteftersom vi via litteratur och den empiriska delen av vår studie, fördjupat oss i fenomenet återkoppling, har det blivit tydligt för oss att detta begrepp innefattar många dimensioner. Vi ansåg att vi i studiens början hade avgränsat ämnet väl. Men det har visat sig via intervjupersonernas upplevelser kring återkopplingen eller den bristande återkopplingen, att fenomenet är svårisolerat. Begreppet återkoppling utgör dock en central del i samverkan mellan socialtjänst och skolan gällande barn som far illa.

Vår studie utgör ett sätt att illustrera det komplexa fenomenet återkoppling. Vi hade vid undersökningens början valt att genom användandet av den kommunikationsteoretiska sändar-mottagarmodellen, fokusera på främst sakliga aspekter av fenomenet. Men vi märkte efter hand att intervjumaterialet försökte säga något mer. Det empiriska materialet gav oss indikationer på att begreppet återkoppling måste förstås utifrån fler infallsvinklar. Utöver den mer instrumentella nivån som vi till en början lade fokus på, exempelvis hur lagarna styr återkopplingen och vilket innehåll den har och så vidare, har vi därför även analyserat det empiriska materialet utifrån psykologiska faktorer såsom självkänsla.

Syftet med vår studie har varit att undersöka hur samverkan upplevs fungera mellan de två professionerna pedagoger i skola och socionomer inom socialtjänst, gällande anmälningsplikten, med särskilt fokus på återkopplande aspekter. Vi har utifrån vårt intervjumaterial sökt beskriva de upplevelser som våra intervjupersoner har kring detta. De frågeställningarna som vi genom vår studie ämnat besvara är:

- *Hur upplever pedagoger i skolan och socionomer i socialtjänsten fenomenet återkoppling utifrån anmälningsplikten kring barn som far illa?*
- *Kan den eventuella återkopplingen ha någon inverkan på de olika aktörerna socialsekreterare och pedagoger i deras professioner, samt på interaktionen dem emellan, i så fall vilken?*

Vi har nedan för avsikt att besvara våra frågeställningar utifrån de viktigaste resultaten från vår studie. Sammantaget kan vi konstatera att upplevelserna av återkoppling skiljer sig åt mellan aktörerna och att den verkar ha en inverkan på dem i deras yrkesroll. De huvudsakliga resultaten presenteras nedan genom ett antal nyckelbegrepp. Vi har under analysen av resultatet funnit begreppen asymmetri, bristfällighet och betydelsefullhet vara centrala när det gäller upplevelserna kring återkopplingen. Med hjälp av dessa centrala begrepp redogör vi även för den inverkan vi sett att återkopplingen har på aktörerna och på interaktionen mellan dem.

Asymmetrisk:

Det framgår tydligt i vår studie att både pedagoger och socialsekreterare vill samverka för barnets bästa i anmälningsärenden. Dock har det även visat sig att ojämnheter och asymmetri existerar mellan parterna i samverkansprocessen. Lagarna ger olika följder för professionerna i ärendet. Socialsekreteraren har sekretesslagen att rätta sig efter och får därför inte dela information om barnet, om inte vårdnadshavare ger sitt samtycke. Även pedagogens möjlighet att berätta om ett barns situation regleras av sekretessen, men denna sekretess upphävs i och med anmälningsplikten samt till förmån för uppgiftslämnandet om en

socialsekreterare behöver information för utredningen. Den sekretesslag som finns upplevs enligt våra intervjupersoner som positiv och nödvändig. Som tidigare forskning visat, har vi i vår studie sett att sekretessen även kan upplevas som och utgöra ett hinder för återkoppling. Pedagogerna vet exempelvis så lite om samtycke från vårdnadshavare att de upplever att det enbart är den starka sekretessen som hindrar återkoppling. Vi tycker oss förstå att brist på samsyn och kunskap om varandras professioner, har negativ inverkan på samverkan.

En annan aspekt av asymmetrin vi sett är att upplevelserna kring att vara med om ett anmälningssärendet skiljer sig åt mellan professionerna. Vi kan konstatera att socialsekreterare är med om att hantera anmälningssärenden betydligt oftare än vad pedagogerna är. Då man som pedagog inte ofta är med om att göra anmälningar kring barn som far illa har återkopplingen i ett sådant ärende stor inverkan på pedagogen. Vi har i våra intervjuer mött pedagoger som fortfarande kan känna oro och ovisshet utifrån anmälningar de gjort för flera år sedan. Bristande återkoppling i ett enskilt fall verkar få större konsekvenser för pedagogen som anmäler än för socialsekreteraren som handlägger ärendet.

Bristfällig:

Vår studie styrker mycket av den tidigare forskning som finns kring återkoppling och anmälningsskyldighet. Vi kan konstatera att samverkan när det gäller återkopplingen från socialtjänsten till skolan i ärenden som rör barn som far illa, framför allt av pedagoger upplevs bristande. Genom att studera vårt resultat kan vi utläsa att denna bristfällighet i återkoppling inverkar såväl på socialsekreterare, som på pedagoger och barn.

Vårt empiriska material, i likhet med tidigare forskning, säger egentligen inte så mycket om vilka konsekvenser en bristande återkoppling ger för den enskilde socialsekreteraren. Vi kan i vårt empiriska material se att när socialsekreterarna av olika anledningar inte återkopplar till anmälaren anser de att det ger konsekvenser för dem i deras yrkesroll. De lyfter fram känslor av att vara oprofessionella och missbelåtna med sitt hanterande av situationen. Därav kan vi se att återkopplingen tenderar att inverka på socialsekreterarnas bild av sig själva. Vi ser tydligt att alla socialsekreterare upplevt att bristande återkoppling lett till missnöje bland pedagogerna. Vi spekulerar kring huruvida detta missnöje skulle kunna leda till en lägre självbild hos socialsekreterarna.

Bristande återkoppling verkar få konsekvenser för pedagogen i arbetssituationen. Känslor som oro och ovisshet har inte sällan visat sig vara följden för pedagogen. Dessutom upplever pedagoger att otillräcklig återkoppling i ärendet leder till svårigheter att förhålla sig till barnet i konkreta klassrumssituationer. Vi kan i vårt material också se att den erfarenhet man har av återkoppling speglar ens bild av sändaren. Den pedagog som inte fått återkoppling har svårt att se socialtjänsten som annat än endast en kontrollinstans.

För barnen i samhället kan denna bristfälliga återkoppling få allvarliga konsekvenser. Tidigare forskning visar på, och vår studie kan indikera, att bristfällig återkoppling leder till att pedagoger inte vet vad som händer i ärendet. Detta i sin tur verkar inverka negativt på deras benägenhet att göra en anmälan nästa gång de misstänker att ett barn far illa. I ett större perspektiv innebär det att barnkonventionens förordningar om barnens rättighet till att leva ett tryggt och fungerande liv riskerar att inte kunna efterföljas.

Vi har i vår studie sett antydningar till att professionerna som samverkar kring barn som far illa, befinner sig i något av en negativ spiral, där alla undrar vad alla andra gör. Trots att yrkesgrupperna arbetar för barnets bästa, finns tendenser till en bristande tillit eller en

kommunikationsbrist mellan yrkesgrupperna. Vi tror att återkopplingsbristen inverkar negativt på samverkan mellan socialtjänst och skola. Våra skäl till denna uppfattning är att vi i vårt empiriska material sett att pedagogers tillit till socialtjänsten minskar när man inte får reda på vad som händer i det specifika ärendet efter det att man gjort en anmälan. Frågorna som springer ur tystnaden efter anmälan blir: Vad gör socialtjänsten? Gör socialtjänsten *något*?

Betydelsefull:

Sammantaget kan vi konstatera att både de socialsekreterare, pedagoger och personer som arbetar med insatser för samverkan menar att återkopplingen är betydelsefull. När återkoppling sker upplevs den oftast positiv för alla berörda parter; pedagoger, socialsekreterare, barn och vårdnadshavare.

Om man väljer att se på återkoppling rent instrumentellt så skulle det räcka med ett papper med information. I vår studie har det dock visat sig att det personliga mötet är positivt. Att det ger mycket att få ett ansikte på den man samverkar med kring barnet. Intervjupersonerna menar att återkoppling via nätverksmöten har positiv inverkan på dem som aktörer. Mötena kan enligt dem minska maktskillnaden dem emellan, ge möjlighet till att lära av varandra och bidra till ökad förståelse för barnet. Dessutom visar det empiriska materialet på att det underlättar samarbetet att få ett ansikte på den man samverkar med.

Våra intervjuer med socialsekreterarna visar på att samverkan och återkoppling i många fall fungerar väl och värderas högt. De enskilda socialsekreterare vi intervjuat arbetar aktivt med samverkan med skola och anser att de i möjligaste mån återkopplar till anmälaren. De värderar pedagogens roll för barnet högt och anser det ha stor betydelse att pedagogen finns med i utredningen. De verkar alla för att pedagogen ska vara delaktig och tillföra sina kompetenser för barnets bästa, exempelvis genom att skapa nätverksmöten där alla viktiga personer kring barnet finns representerade.

Även pedagoger anser återkopplingen vara betydelsefull. Som vi under föregående rubrik beskrivit, menar de att återkopplingen har effekt både för dem i sin yrkesroll samt för relationen till eleven. De menar att innehållet i den återkoppling de önskar ska vara av sådant slag att det är relevant för dem i den konkreta arbetssituationen och mötet med barn och föräldrar. Vi har hört flera exempel på tillfällen där informationen i återkopplingen skulle ge ökad förståelse för det enskilda barnet. Om man exempelvis som pedagog får bekräftat att missbruksproblematik förekommer i ett barns liv, kan det leda till en förbättrad möjlighet att bemöta barnet och en ökad tolerans för det kaos som kan uppstå kring barnet. Återkopplingen har enligt vårt empiriska material en lugnande och avlastande inverkan på pedagogen.

Vi frågar oss vad en insikt om återkopplingens betydelse och vikt kan göra i ett större perspektiv. Hur kommer det sig att återkopplingen, som enligt vår studie är en så betydelsefull process i samverkan mellan skola och socialtjänst, ändå i så stor grad brister? För oss väcks frågor: Varför finns inte mer utrymme för samverkansfrågor och möjlighet att skapa samsyn, i lärar- respektive socionomutbildningen?

Frågan är vem som har ansvaret för att denna återkoppling ska ske. Vi har i vår studie undersökt hur återkopplingen fungerar individer emellan samt sett att organisatoriska faktorer spelar in. Men frågan är om ansvaret med återkopplingen enbart ska läggas på individ- och organisationsnivå. Kanske är det politikernas ansvar att än mer arbeta för att skapa förutsättningar för en bättre återkoppling och mer välfungerande samverkan mellan socialtjänst och skola. I dagens läge uppfattar vi att det är för mycket upp till varje enskild

socialsekreterare och den organisation denne befinner sig i, att ansvara för och om anmälaren får återkoppling. Vi vill ändå understryka att organisatoriska och lagmässiga förändringar inte kommer att lösa problematiken. Samverkan är och förblir komplex. Återkopplingsfenomenet innefattar relation, känslor och andra intersubjektiva aspekter som i viss mån kommer att påverka processen, oavsett hur välfungerande rutiner som skapas.

9.2 Förslag till vidare forskning

Det finns en del forskning om samverkan mellan socialtjänst och skola, och även kring anmälningsplikten. Det skulle dock vara bra med mer rikstäckande forskning kring anmälningar vid misstanke om att barn far illa. Detta för att kunna ta fram mer tillförlitlig statistik angående fenomenet.

Vi har i vår uppsats valt att studera fenomenet återkoppling med hjälp av en kvalitativ studie där våra intervjupersoner frikopplats från kontextuellt beroende och således inte arbetar i samma kommun eller stadsdel. Vi tror dock att det skulle kunna vara intressant att i en studie jämföra hur samverkan och återkopplingen upplevs av de pedagoger och socialsekreterare som arbetar inom en och samma stadsdel/kommun. Dessutom skulle det kunna vara relevant att vidare fördjupa sig i vari asymmetrin mellan yrkesgrupperna består. Ytterligare relevanta forskningsuppslag kan vara att göra studier kring föräldraperspektivet i anmälningsförfarandet och undersöka hur vårdnadshavare upplever kontakten med skolan och socialtjänst.

Vi har inte sett någon tidigare forskning som fördjupat sig i vilka konsekvenser bristande återkoppling kan ha för socialsekreteraren. Under studiens gång har vi insett att socialsekreterarens upplevelse av återkopplingsfenomenet är betydelsefull för samverkansprocessen, därför finner vi det viktigt att även studera detta närmre.

9.3 Relevans för läraryrket respektive socionomyrket

Vi har i vår studie sett att återkoppling är ett betydelsefullt fenomen i samverkan mellan pedagoger och socialsekreterare gällande barn som far illa. En välfungerande återkoppling skulle få viktiga konsekvenser för lärarprofessionen. Vår studie indikerar att en sådan typ av återkoppling för pedagogen skulle skapa avlastning, trygghet, minskad oro och ökad benägenhet att anmäla igen.

Vi menar att resultatet i vår studie har stor relevans för både yrkesverksamma pedagoger och för pedagoger under utbildning. Oavsett hur samverkan med socialtjänst fungerar på den skola/förskola man arbetar kan en ökad förståelse kring anmälningsplikten och fenomenet återkoppling leda till att man som pedagog får lättare att förhålla sig till denna problematik.

Som vi antytt ovan menar vi att vår studies resultat visar på att man redan på utbildningsnivå måste skapa möjlighet till ökad kunskap om anmälningsplikten som sådan och de lagar som omgärdar den. Dessutom menar vi, utifrån vår studie, att en ökad kunskap om och förståelse för varandras professioner verkligen kan leda till en bättre samverkan mellan skola och socialtjänst. Inom Göteborgs Universitet finns ett exempel på hur dessa två professioner integreras redan på utbildningsnivå genom gemensamma kurser i samhällspedagogik. Vi vill uppmuntra fler sådana inslag i utbildningen. Vi har under vår studie fått oerhört många positiva kommentarer från människor vi varit i kontakt med, om ämnesvalet samt det faktum att vår uppsats överskrider utbildningsgränserna. Detta tyder på att problematiken runt

anmälningsplikten samt samverkan mellan socialsekreterare och pedagoger verkligen *är* angelägna ämnen som engagerar människor.

Vår studie har också relevans för socialsekreterare. Vi menar att en ökad förståelse för vilken betydelse återkoppling har för pedagogen i sin yrkesroll kan leda till att socialsekreterare arbetar mer aktivt för att samverkan ska ske och för att återkopplingsförfarandet ska tillmötesgå anmälarens behov.

Det yttersta syftet med denna typ av förändringar är att vi tillsammans ska kunna se och verka för barnets bästa på ett bättre sätt. Vi ser tendenser till att samverkan har ökat och att kontakten mellan skola och socialtjänst blivit bättre i flera stadsdelar. Vår förhoppning är att denna positiva trend är reell och att den kommer att leda till att fler barn som far illa kan bli bemötta och hjälpta på ett bra sätt. På så sätt, tror vi, att vi i vårt land ännu tydligare kan arbeta för att i enlighet med barnkonventionen, hjälpa barn att växa upp under trygga förhållanden där deras grundläggande behov tillgodoses och deras bästa står i centrum.

Referenser

Litteratur

Bengtsson, Hans & Svensson, Krister (2006): *Ansvar och sekretess : [i förskola, skola och fritidshem]*. Stockholm: Liber

Björvall, Katarina (2006): *Utsatta barn - allas ansvar*. Stockholm : Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS)

Boklund, Ann (1995): *Olikheter som berikar? Möjligheter och hinder i samarbetet mellan socialtjänstens äldre- och handikappomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg*. Stockholm: Universitet, Institutionen för socialt arbete. Rapportnummer: 71-1995

Erdis, Mare (2007): *Juridik för pedagoger*. Lund: Studentlitteratur.

Danermark, Berth (2000) *Samverkan - himmel eller helvete? : [en bok om den svåra konsten att samverka]*. Stockholm: Gothia

Danermark, Berth & Kullberg Christian (1999): *Samverkan – välfärdsstatens nya arbetsform*. Lund: Studentlitteratur

Dimbleby, Richard & Graeme Burton (1997): *Oss emellan – Mellanmänsklig kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Gilje, Nils & Grimen, Harald (1995): *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos.

Hindberg, Barbro (2006): *Sårbara barn: att vara liten, misshandlad och försummad*. Stockholm: Gothia

Kommittén mot barnmisshandel (2001): *Barnmisshandel - att förebygga och åtgärda*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. SOU 2001:72

Kvale, Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red)(2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Lind, Lene. Mosholt, Birger & Schultz, Elsebet (1999): *Två världar: samarbetet mellan barnomsorg och socialtjänst*. Stockholm: Runa

Lundsby, Maths & Sandell, Göran (2002): *Familjeterapiens grunder – ett interaktionistiskt perspektiv*. Stockholm: Natur och kultur

- Lärarförbundet (2004): *Lärarens handbok : skollag, läroplaner, yrkesetiska principer, FN:s barnkonvention*. Stockholm: Lärarförbundet
- Maltén, Arne (1998): *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin (2007): *Kommunikation – Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.
- Norström, Carl & Thunved, Anders (2006): *Nya sociallagarna: med kommentarer, lagar och författningar som de lyder 1 januari 2006*. Stockholm: Norstedts juridik
- Olsson, Staffan (2006): *Sekretess och anmälningsplikt i förskola och skola*. Lund: Studentlitteratur
- Palm, Lars & Windahl Sven (1998): *Kommunikation – teorin i praktiken*. Kristianstad: Kristianstads boktryckeri
- Payne, Malcolm (2002): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur
- Socialstyrelsen (2004): *Anmälningsskyldighet om missförhållanden som rör barn*. Stockholm: Socialstyrelsen (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/A17FA575-6D57-444D-91B3-711212E5A75A/2055/20041012.pdf>)
- Socialstyrelsen (2007): *Strategi för samverkan – kring barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa*. (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/65451B97-DF3E-45C7-81F7-22F61E0E63AE/8499/200712331.pdf>)
- Stukát, Staffan (2005): *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund : Studentlitteratur
- Sundell, Knut & Colbiörnsen, Maria (1996): *Hand i hand. Samhällets stöd till elever med psykosociala behov*. Stockholm: FoU-rapport 1996:14
- Sundell, K. & Colbiörnsen, M. (1999). *Samarbete kring barn i riskzon*. Stockholm: Socialtjänstförvaltningen, Forsknings- och utvecklingsenheten. FoU-rapport 1999:4
- Sundell, Knut & Colbiörnsen, Maria (2000): *Samhällets stöd till elever med psykosociala problem : en undersökning av 23 grundskolor 1995 och 1998*. Stockholm: Socialtjänstförvaltningen, Forsknings- och utvecklingsenheten
- Sundell, Knut & Flodin, Birgit (1997): *Att samverka kring barn i riskzonen, ett mullvadsarbete som tar tid*. Stockholm: Svenska kommunförbundet Skola och Barnomsorg
- Sundström Ulrika, (2007): "Vi anmälde för barnets skull" – artikel ur Lärarnas Tidning nr 3-2007, årgång 18
- Wiklund, Stefan (2006): *Den kommunala barnavården – om anmälningar, organisation och utfall*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan, Stockholms universitet.

Elektroniska källor

Elektronisk källa 1

Elfström, Josefine (2007): *Bad om hjälp - blev av med sin dotter* - Expressens nätupplaga: <http://www.expressen.se/1.765954> Publicerat den 19 juli 2007. [verifierad 2007-12-04]

Elektronisk källa 2

Persson, Elisabeth (2007): *"De tog vår son"* - Aftonbladets nätupplaga: <http://www.aftonbladet.se/debatt/article1120262.ab>. Publicerat den 29 oktober 2007. [verifierad 2007-12-04]

Elektronisk källa 3:

Carlqvist, Maria (2007): *Socialtjänsten drunknar i rasande mejl* - Expressens nätupplaga: <http://www.expressen.se/1.635362>. Publicerat den 12 april 2007 [verifierad 2007-12-04]

Elektronisk källa 4:

Sveriges Television (2007): *"Fler anmälningar om våld mot barn"*. Intervju med Cecilia Modig på Rädda Barnens kriscentrum och barnkirurg Per Johan Svensson, på Astrid Lindgrens barnsjukhus. <http://svt.se/svt/play/video.jsp?a=992234> [verifierad 2007-12-06]

Elektronisk källa 5:

Rättsnätet (2007): *Föräldrabalk (1949:381)*: <http://www.notisum.se/rnp/SLS/LAG/19490381.HTM> [verifierad 2007-11-14]

Elektronisk källa 6:

Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Antagna av HSFR i mars 1990. Vetenskapsrådet. <http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf> [verifierad 2007-11-15]

Bilaga 1

Intervjufrågor – pedagoger:

Bakgrundsfrågor

Vad har du för utbildning?

Hur länge har du arbetat som lärare/förskollärare?

- Och på den här skolan?

Tidigare erfarenheter av att anmäla

Vad har du för erfarenheter av att göra anmälningar utifrån misstankar om att ett barn far illa i hemmet?

ofta/sällan, hur gick anmälan till (av vem),

Kontakten med socialtjänsten

Hur såg kontakten med socialtjänsten ut efter det att anmälan gjordes?

Vem hade kontakt med socialtjänsten...? På vems initiativ? Hur såg din roll ut i den samverkan?

Hur upplevde du kontakten (frånvaron av kontakt) med socialtjänsten?

Vad gav den?

Återkoppling

Enligt din erfarenhet, hur ser det ut efter att anmälan gjorts, vad ges för återkoppling från socialtjänsten till dig som lärare/förskollärare?

Vari bestod den? Vad innehöll den? När kom den?

Om du inte får återkoppling - vad ges för anledningar till det?

Tror du att det finns andra anledningar till att pedagoger inte får återkoppling efter att anmälan gjorts?

Vad har återkopplingen från socialtjänsten för funktion för dig i din lärarroll?

Vad har återkopplingen från socialtjänsten för funktion för barnet?

Hur insatt är du i hur socialsekreterarna arbetar med en utredning efter att en anmälan gjorts?

Tycker du att det är viktigt att ha kunskap om hur socialarbetarna arbetar med anmälningar?
Varför, varför inte? (relaterat till anmälningsplikten och återkopplingen)

Sekretessen

Socialsekreterarna har ju en sekretesslag att förhålla sig till.

Hur upplever du den sekretessen?

fördelar och nackdelar (i relation till återkopplingen)

Kan du berätta kring dina erfarenheter av föräldrakontakten i sådana här ärenden?

Har de gett sitt samtycke till att du får information från socialsekreteraren om utredningen?

Drömscenario

Om du tänker dig att du skulle få önska en viss återkoppling från socialtjänsten, vad skulle du då vilja att den återkopplingen bestod av?

Vad behöver du för information för ditt yrke?

Bilaga 2

Intervjufrågor – socialsekreterare

Bakgrundsfrågor

Vad har du för utbildning?

Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?

- Och på det här kontoret?

Vad har du för erfarenhet av att ta emot anmälningar från en skola/förskola utifrån misstankar om att ett barn far illa i hemmet?

ofta/sällan, hur gick anmälan till (av vem)

Kontakten med skolan

Kan du ge några exempel på hur kontakten med skolan har sett ut efter att du tagit emot anmälan?

Hur upplevde du den kontakten?

Varför är den kontakten viktig? För dig?

Återkoppling

Enligt din erfarenhet, hur ser rutinerna ut efter att anmälan gjorts?

Vad ges för återkoppling från dig till den som anmält? (och till läraren?)

Vilken sorts återkoppling? Vad innehåller den? När ges den?

Vad har återkopplingen för funktion? (*positivt & negativt*)

- för läraren i sin yrkesroll?

- för barnet

- för dig i din yrkesroll?

Om det finns fall då det inte sker någon återkoppling, vad finns det för förklaringar?

Hur insatta upplever du att pedagogerna är i vad som händer efter att de gjort en anmälan?

Tycker du att det är viktigt att lärarna har kunskap i hur socialarbetarna arbetar med anmälningar? *Varför, varför inte? (relaterat till anmälningsplikten och återkopplingen)*

Sekretessen

Hur upplever du sekretessen i relation till återkoppling?
fördelar och nackdelar

Kan du berätta kring dina tankar och erfarenheter av föräldrakontakten i sådana här ärenden. Ger de ofta/sällan sitt samtycke till att den som anmält får information om utredningen?

Ett Exempelscenario:

Om det är ett ärende då du ser en poäng i att ge viss sekretessbelagd information till lärarna, och föräldrarna inte ger sitt samtycke. Hur skulle du hantera en sådan situation?

Ser du skäl till att arbeta aktivt för att få föräldrarnas samtycke?

Hur påverkar föräldrarnas roll samverkan mellan skola och socialtjänst?

(Upplever du det svårt att dra gränsen för hur mycket information lärarna behöver veta?)
sekretesslagen, samtyckeskravet, barnets bästa

Vad händer om ni får in anmälningar från annat håll? Hur är rutinerna då? Ger ni information till skolan om att en utredning pågår kring den eleven?

Drömscenario

Om du tänker dig att du skulle få önska en viss återkoppling till skolan, vad skulle du då vilja att den återkopplingen bestod av?

Bilaga 3

Mail till intervjupersoner:

”Hej xxx!

Britta och jag är mycket glada över att du vill delta i en intervju till vår uppsats. Vi kommer och intervjuar dig på din arbetsplats den xxx (datum och tid). Vi räknar med ungefär en timmas träff.

Vi tänker oss att intervjun blir mer som ett samtal kring dina erfarenheter och tankar kring att ta emot anmälningar och utreda misstankar om att ett barn far illa. Fokus vill vi lägga på *samverkan* med skola samt *återkopplingen* efter att anmälan tagits emot.

Här kommer lite information om vår uppsats och om intervjusituationen:

Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka hur samverkan upplevs fungera mellan de två professionerna *pedagoger i skolan* och *socionomer inom socialtjänst*, gällande anmälningsplikten, med särskilt fokus på återkopplande aspekter.

Både lärare och socialarbetare kommer att intervjuas om sina upplevelser av anmälningsplikt, utifrån samverkan, sekretess och återkoppling. Vi vill särskilt fokusera kring hur kontakten mellan socialtjänst och skola ser ut efter att en anmälan har gjorts. Vilken återrapportering sker? Hur ser den ut? Vad har den för funktion?

Vi är medvetna om att det kan vara känsligt att prata om sina erfarenheter kring barn som far illa. Om du skulle känna dig obekväm är du fri att avbryta intervjun. Allt som sägs kommer att behandlas konfidentiellt vilket innebär att du, och den verksamhet du befinner dig i, kommer att vara anonym genom hela uppsatsen.

Ser fram emot att träffas!

Hör gärna av dig om du har några frågor!

Hälsningar,
Lisa & Britta”